

PA SER-42/2019-AE

PLIEGO TÉCNICO PARA LAS AUDITORIAS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LENCERÍA Y LAVANDERÍA, LIMPIEZA Y APOYO ADMINISTRATIVO, -3 LOTES-, DE LOS HOSPITALES INFANTA ELENA (VALDEMORO), REY JUAN CARLOS (MÓSTOLES), GENERAL DE VILLALBA Y DE TORREJÓN

LOTE 2: Auditoría de calidad del servicio de Apoyo administrativo: Servicio atención al paciente, recepción y centralita telefónica

INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)

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:.....	12
4.1	Recopilación de datos.....	12
4.2	Desarrollo de herramientas de medición.....	12
4.3	Metodología de las auditorías:.....	12
4.3.1	Auditoría de los Requisitos Documentales.....	15
4.3.2	Auditoría de Procesos y Subprocesos.....	16
4.3.3	Evaluación del Desempeño de los Procesos y Subprocesos.....	21
4.3.4	Estudio de la Calidad de la Atención Presencial en Atención al Paciente, Recepción/Información y Centralita.....	24
4.3.5	Estudio de la Calidad de la Atención Telefónica.....	27
5	Resultados:.....	33
5.1	Resultados generales:.....	33
5.1.1	Equipo Auditor e Interlocutores del proceso de auditoría:.....	33
5.1.2	Resultados de los indicadores obtenidos por tipo de estudio:.....	35
5.1.3	Desviaciones Observadas. Plan de Acción:.....	43
6	ANEXOS: Tablas de valoración cumplimentadas y evidencias recogidas mediante fotografía.....	54
6.1	ANEXO 1: Tabla Evaluación de los Requisitos Documentales.....	55
6.2	ANEXO 2: Tabla de Evaluación de Requisitos de los Procesos y Subprocesos.....	79
6.2.1	Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Comunicación Cita.....	95
6.2.2	Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Citación Presencial.....	97
6.3	ANEXO 3: Tabla de Evaluación del Desempeño de los Procesos y Subprocesos.....	99
6.4	ANEXO 4: Tabla de Evaluación de Campo de la Calidad de la Atención Presencial..	104
6.5	ANEXO 5: Tabla de datos del Estudio de Calidad de la Atención Telefónica.....	120
6.6	ANEXO 6: Fotografías.....	468

1 Resumen Ejecutivo.

Los trabajos de auditoría realizados para el Hospital Universitario Infanta Elena según Pliego PA SER-42/2019-AE, Lote 2: Auditoría de calidad del servicio de Apoyo administrativo: Servicio atención al paciente, recepción y centralita telefónica, fueron llevados a cabo en varias fases:

- **Fase de Recopilación de Datos:** trabajos realizados durante Noviembre de 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). Como resultado, se produce la **revisión y auditoría de un total de 44 documentos** (manuales, procedimientos, registros, listados).
- **Fase de Auditorías Presenciales:** los trabajos de auditoría presencial de la calidad del servicio de personal administrativo en el Hospital Universitario Infanta Elena fueron realizados entre los días 9 y 11 de diciembre 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 16 procesos y 68 subprocesos asociados, realizándose entrevistas con 22 personas**. Adicionalmente se realiza el **análisis de 10 indicadores de desempeño de procesos / subprocesos**, y se completa el estudio de campo de la calidad de la atención presencial, realizando la **toma de 225 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 9 de diciembre y el 17 de diciembre 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-42/2019-AE, Lote 2, son:

- Realizar un análisis exhaustivo del servicio de “Apoyo Administrativo: Servicio de atención al paciente, recepción y centralita telefónica” precisando los subprocesos y actividades críticas que pueden originar problemas que afecten la seguridad, calidad y disponibilidad del servicio.
- Comprobar el cumplimiento de las obligaciones técnicas y documentales de las concesionarias en relación al servicio de Apoyo Administrativo recogidas en el PPT.
- Verificar el cumplimiento de las especificaciones de la normativa vigente en relación al servicio.

Debe ir encaminada a controlar todos los aspectos que debe cumplir el servicio según:

1. Lo establecido en los Pliegos (PCAP y PTE), especialmente el cumplimiento de los Indicadores de calidad y disponibilidad.
2. La normativa vigente.
3. Lo que aconsejan las Buenas Prácticas.

Los **objetivos específicos de la Auditoría** son:

- Realizar un análisis exhaustivo del servicio de Administrativos, precisando los subprocesos y actividades críticas que pueden originar problemas que afecten la seguridad, calidad y disponibilidad del servicio.
- Comprobar el cumplimiento de las obligaciones técnicas y documentales de las concesionarias en relación al servicio de Administrativos recogidas en el PPT.
- Verificar el cumplimiento de las especificaciones de la normativa vigente en relación al servicio de Administrativos.
- Revisar el funcionamiento y estado general del equipamiento y los medios asociados al servicio, verificando que no causan o crean ningún peligro para el medioambiente y/o para las personas.
- Realizar un análisis de la calidad percibida de los servicios no asistenciales, a través de los resultados de las Reclamaciones de Pacientes durante el año en curso.

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.	93,6%
Auditoría de procesos y subprocesos (Anexo 2)	% de Cumplimiento de los Requisitos de Procesos y Subprocesos.	98,7%
Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos (Anexo 3)	% de Cumplimiento de los Objetivos de Procesos y Subprocesos.	82,4%
Estudio de la calidad de la atención presencial en Atención al Paciente,	Tiempo de espera en sala.	3:00 minutos (promedio)
	% de puestos atendidos.	77%

Nombre del estudio	Indicador	Resultado
Recepción/Información y Centralita (Anexo 4)	Posibles incidencias ocurridas durante la observación.	102 incidencias
	% de puestos de atención bien identificados	100%
	% de personal que atienden bien uniformados	88%
	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos	100%
Estudio de la calidad de la atención telefónica (Anexo 5)	Tiempo de respuesta.	18,79 segundos (promedio)
	% de llamadas perdidas.	4,49%
	Tiempo de llamadas en espera.	143,63 segundos (promedio)
	% Derivaciones realizadas correctamente.	71,91%
	% Resolución a primera llamada.	76,50%
	% Saludo y presentación adecuadas.	93,36%
	% Trato recibido, tono empleado adecuados.	99,22%
	% de Conexiones telefónicas de calidad adecuada.	93,78%
	% de despedidas adecuadas.	91,87%

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

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

- **Desviaciones de Nivel Crítico: 0.**
- **Desviaciones de Nivel Medio: 2.**
- **Desviaciones de Nivel Leve: 6.**

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:**

- **Cobertura del Servicio y Dimensionamiento de la Plantilla:** se recomienda realizar un ejercicio de revisión de la adecuación de los recursos y las diferentes coberturas en las diferentes áreas del hospital (planillas de personal), con especial cuidado de las áreas de atención directa al público por parte de personal administrativo. Este ejercicio puede ser incluso más enriquecedor realizarlo una vez que la situación sanitaria en general se normalice y estabilice, ya que en los momentos actuales posiblemente no en todas las ocasiones pueda ser fácil dimensionar plantillas y coberturas, cuando al afluencia de pacientes al Hospital no llega a una situación de normalidad.

En cualquier caso, uno de los resultados que se han obtenido del estudio de campo de la calidad de la atención presencial, es que se han registrado un número importante de incidencias relacionadas con ausencias temporales de administrativos en puestos de atención disponibles en diferentes unidades del Hospital, a lo largo de los 3 días de auditoría (102 incidencias).

Bien es cierto que a pesar de todo, en ningún momento hay esperas por encima de los 4 minutos en ninguna de las unidades (en una única ocasión, el tiempo de espera llegó a superar los 20 minutos, en concreto se registraron 37 minutos de espera en el área de Información General el día 11 de diciembre a las 10:21 horas). En cualquier caso, sí se consideran incidencias a la ausencia repetida de personal administrativo en diferentes puesto de atención, con respecto al total de puestos de atención disponibles.

- **Atención Telefónica:** se ha podido comprobar que se excede de forma leve el límite previsto para el porcentaje de llamadas perdidas (3%), tanto por los resultados auditados a través de los indicadores de los informes de centralita, como por los resultados obtenidos en el estudio realizado de la calidad de la atención telefónica.

Se propone continuar con la vigilancia y monitorización del dato de llamadas perdidas, analizando las posibles causas (volumen de llamadas creciente o excediendo el número de recursos, árbol de extensiones de centralita, etc.), con el fin de implantar las medidas correctivas oportunas en caso necesario. Al igual que en el punto anterior, será recomendable revisar y analizar los recursos y coberturas establecidas para los puestos de atención telefónica, cuando la situación sanitaria mejore, se estabilice y se normalice.

Además de lo comentado, también como resultado del estudio realizado de la calidad de la atención telefónica, se han evidenciado algunas incidencias con derivaciones de llamadas, de resolución a primera llamada, o de llamadas con conexiones telefónicas de calidad insuficiente. Se deberá de analizar en profundidad las causas finales de los posibles cortes no previstos (no relacionados con líneas ocupadas, agentes ocupados) en las llamadas, al igual que una revisión de la correcta definición del árbol de extensiones de centralita, para evitar 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.

A este respecto, se han detectado casos de citaciones telefónicas realizadas por administrativos, en donde hay tendencia a tratar al paciente de “tú” en vez de “usted”, sumado a un caso puntual de atención telefónica en la que se ha evidenciado una respuesta al paciente poco adecuada por parte de la administrativa.

- **Uniformidad:** durante la auditoría presencial, se ha podido evidenciar que no en todos los casos el personal administrativo está correctamente uniformado. Las Informadoras sí llevan todas la chaqueta verde correspondiente, pero hay personal de Admisión Central y personal de atención al público de Atención al Paciente que no llevan una uniformidad homogénea.

Igualmente se evidencia, que no se ha establecido o implantado un registro de entrega de uniforme para el personal administrativo, con el cual poder llevar un control y trazabilidad de los uniformes entregados o renovados.

En cualquier caso, se recomienda reforzar y recordar al personal administrativo, la necesidad y obligatoriedad de llevar el uniforme acordado en todo el horario de servicio.

- **Formación:** se recomienda completar los planes de formación anuales con algún tipo de formación en idiomas, al igual que pedir titulaciones de idiomas para todas aquellas nuevas incorporaciones para las que se evidencia que pueden aportar este tipo de certificados.
- **Procedimientos y Protocolos:** se evidencia que a pesar de lo que menciona el Protocolo de Información (V0, Septiembre 2018), en el punto de Información en Ventanilla, en lo referente al préstamo de sillas de ruedas a pacientes, no se lleva a cabo un registro de la entrega de las sillas. Se recomienda definir e implantar un registro de entrega de sillas de ruedas (si no existe ya), para poder controlar el préstamo de las mismas. En caso de no considerar necesario implantar un registro de entrega, se deberá actualizar el Protocolo de Información reflejando la situación real.

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 entidad adjudicataria 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:

- Realizar un análisis exhaustivo del servicio de “Apoyo Administrativo: Servicio de atención al paciente, recepción y centralita telefónica” precisando los subprocesos y actividades críticas que pueden originar problemas que afecten la seguridad, calidad y disponibilidad del servicio.
- Comprobar el cumplimiento de las obligaciones técnicas y documentales de las concesionarias en relación al servicio de Apoyo Administrativo recogidas en el PPT.
- Verificar el cumplimiento de las especificaciones de la normativa vigente en relación al servicio.

Debe ir encaminada a controlar todos los aspectos que debe cumplir el servicio según:

4. Lo establecido en los Pliegos (PCAP y PTE), especialmente el cumplimiento de los Indicadores de calidad y disponibilidad.
5. La normativa vigente.
6. Lo que aconsejan las Buenas Prácticas.

Los objetivos específicos de la auditoría son:

- Realizar un análisis exhaustivo del servicio de Administrativos, precisando los subprocesos y actividades críticas que pueden originar problemas que afecten la seguridad, calidad y disponibilidad del servicio.
- Comprobar el cumplimiento de las obligaciones técnicas y documentales de las concesionarias en relación al servicio de Administrativos recogidas en el PPT.
- Verificar el cumplimiento de las especificaciones de la normativa vigente en relación al servicio de Administrativos.
- Revisar el funcionamiento y estado general del equipamiento y los medios asociados al servicio, verificando que no causan o crean ningún peligro para el medioambiente y/o para las personas.
- Realizar un análisis de la calidad percibida de los servicios no asistenciales, a través de los resultados de las Reclamaciones de Pacientes durante el año en curso.

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

- Área de Información General (2 ventanillas)
- Área de Información Mostrador Semicircular.
- Área de Atención al Paciente.
- Área de Admisión Central: Canalizaciones
- Área de Admisión Central: Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)
- Área de Admisión Central: Citación Hospital de Día
- Área de Admisión Central: Citación Pruebas Radiológicas Urgentes
- Área de Admisión Central: Citación Consultas Externas (presencial)
- Área de Admisión Central: Ambulancias / Registro de Neonatos
- Área de Admisión Central: Cambio de Cita Telefónico (Centralita)
- Área de Admisión Central: Agendas
- Área de Admisión / Información de Urgencias.
- Área de Admisión de Rehabilitación
- Área de Información CMA

Notas

*Hospital Universitario Infanta Elena, en adelante HUIE.

**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.

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:

Documentos	Datos que se esperan recopilar
<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama • Descripción de puestos de trabajo. • Descripción de perfiles. • Expedientes de personal o registros de titulaciones y capacitación, cursos... 	Adecuación del puesto al perfil.
<p>Plan de formación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registros de formación realizada. • Registros de asistencia. • Certificados de aprovechamiento de la formación. • Estudio de necesidades de formación. 	Cumplimiento del plan de formación. Formación específica para las diferentes tareas a realizar.
<ul style="list-style-type: none"> • Planillas de personal, programación de turnos en cada servicio. • Registros de jornada. 	<p>Cumplimiento de la dotación de personal.</p> <p>Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitados por la Sociedad Concesionaria.</p> <p>Sustitución de personal por ausencias.</p> <p>Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo.</p> <p>Control de presencia de los trabajadores.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Expedientes de personal, firma de las cláusulas de confidencialidad. • Registros de reclamaciones e incidencias. 	Cumplimiento del deber de confidencialidad.
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de actividad del servicio de acompañamiento, registro de solicitudes de acompañamiento. • Registros de reclamaciones e incidencias. 	Acompañamiento a las personas establecidos según protocolo
<ul style="list-style-type: none"> • Registros de formación para la actualización de conocimientos, comunicados de actualizaciones del directorio, etc. 	<p>Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro.</p> <p>Conocer la identificación de personas relevantes del Centro.</p>

Documentos	Datos que se esperan recopilar
<ul style="list-style-type: none"> Tarjetas de identificación (revisión in situ) Uniformes. 	<p>Grado de cumplimiento en la identificación.</p> <p>Identificación visible del personal que presta el servicio.</p> <p>El personal esta correctamente uniformado.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Informes del sistema de atención telefónica 	<p>Tiempo de atención a llamadas de entrada.</p> <p>Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)</p> <p>El porcentaje de llamadas perdidas no puede ser superior al 3 %</p>
<ul style="list-style-type: none"> Registros del sistema de comunicación de guardia. 	Comunicación con las personas en guardia localizada.
<ul style="list-style-type: none"> Informes periódicos de actividad. 	Elaboración de informes periódicos
<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos e instrucciones de prestación de servicios. 	Cumplimiento de los requisitos establecidos para los servicios. Determinación del grado de eficacia y calidad del desempeño de los servicios.
<ul style="list-style-type: none"> Listado telefónico. Árbol de extensiones de centralita. 	Listado telefónico actualizado y flujo de gestión de llamadas de centralita para dimensionar el estudio de la calidad de la atención telefónica.
<ul style="list-style-type: none"> Listado de equipos y materiales 	Listado de equipos y materiales necesarios para la prestación del servicio. También será objeto de revisión in situ para verificar que los áreas y puestos de trabajo cuentan con los equipos y materiales necesarios para prestación del servicio.

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 atención al paciente, citas y en la recepción / información. (ES_CAP)
- Estudio de la calidad de la atención telefónica. (ES_CAT)

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.	PPT. 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.	PPT. Procedimientos operativos de la SC. Norma de calidad ISO 9001:2015.
Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos. (ES_DPS)	Revisión en oficina previa. Revisión in situ con la Dirección de las Sociedades Concesionarias.	Calendario de auditorías. Agenda de auditorías. Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.	PPT. Procedimientos operativos de la SC. Norma de calidad ISO 9001:2015. Listado de puntos críticos y estándares.

Tipo de estudio	Método	Herramientas	Documentación de referencia
Estudio de la calidad de la atención presencial en atención al paciente, citaciones y en la recepción/información. (ES_CAP)	Estudio de campo, en los puntos de atención presencial y citación.	Listado de puntos de atención. Plan de medición de la calidad de la atención presencial. Tabla de evaluación la calidad de la atención presencial.	PPT. 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.

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.

Miércoles	Jueves	Viernes
09/12/2020	10/12/2020	11/12/2020

Miércoles	Jueves	Viernes
Jefe de auditoría		
Presentación a dirección. Reunión inicial y confirmación de agenda de auditoría. Revisión documental in situ (documentación que no haya sido posible analizar en remoto)	Auditoría de procesos y subprocesos de atención al cliente, información y recepción. (Procedimientos y desempeño)	Auditoría de procesos y subprocesos de atención al cliente, información y recepción. (Procedimientos y desempeño).
Equipo de campo		
Estudio de la calidad de la atención presencial en recepción/información y atención al cliente	Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en recepción/información.	Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en recepción/información.

El estudio de la calidad de la atención presencial en atención al paciente, citas 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 Universitario Infanta Elena y sus áreas de recepción, información, atención al paciente y atención telefónica.
Método:	Mixto: <ul style="list-style-type: none"> • Auditoría de requisitos documentales en gabinete. • Auditoría de requisitos documentales in situ.
Muestreo:	El definido en el plan de evaluación de los requisitos documentales.
Herramientas:	Plan de evaluación de los requisitos documentales. Tabla de evaluación de los requisitos documentales.
Recursos:	Consultores adscritos al proyecto. Sistemas informáticos. Documentación aportada por la sociedad concesionaria. Interlocutores de nivel directivo y responsables.
Métricas clave:	Grado de cumplimiento de los requisitos documentales.
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 4 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.

4.3.1.2 Detalle de las herramientas de control y evaluación

Para valorar el cumplimiento de los requisitos documentales aplicables, se ha utilizado la siguiente tabla de criterios:

- a) Criterios para la valoración del cumplimiento de los requisitos:

RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CRITERIO
Requisito Cumplido	No se detectan desviaciones de ninguno de los tipos siguientes.
Incidencia Leve	Incumplimientos de procedimientos que suponen una limitación de uso de salas y/o instalaciones y/o servicios.
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.
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.

Teniendo en cuenta la tabla de criterios de cumplimiento, se calcula el valor de cumplimiento global usando la siguiente fórmula:

$$\text{Grado de Cumplimiento de Requisitos Documentales (\%)} = (\text{Requisitos Cumplidos} / \text{Requisitos Totales}) \cdot 100$$

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: (Requisitos Cumplidos / Requisitos Totales) · 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 de Procesos y Subprocesos

Alcance:	El Hospital Universitario Infanta Elena y los procesos y subprocesos de sus áreas de atención al paciente, recepción, información y atención telefónica.
Método:	In situ: <ul style="list-style-type: none"> Auditoría de requisitos documentales in situ, incluido en el plan y agenda de auditorías.
Muestreo:	Se revisarán todos los procesos y subprocesos.
Herramientas:	Tabla de evaluación de los requisitos de los procesos y subprocesos. Ver Anexo 2.

Recursos:	Consultores adscritos al proyecto. Sistemas informáticos. Documentación aportada por la sociedad concesionaria. Interlocutores de nivel directivo y responsables.
Métricas clave:	Grado de cumplimiento de los requisitos de los procesos y subprocesos.
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 4 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.

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

Proceso	Subproceso
Admisión Central: Canalizaciones	Recepción y revisión de la solicitud de asistencia sanitaria
	Autorización de la solicitud
	Registro y ejecución de la solicitud
	Recepción o envío de informes clínicos
Admisión Central: LEQ	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)
Admisión Central: Citación Hospital de Día	Información al paciente
	Citación
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia
Admisión Central: Citación Pruebas Radiológicas Urgentes	Información al paciente
	Citación Pruebas Radiológicas Urgentes
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia
	Entrega de material para pruebas
	Citación

Proceso	Subproceso
Admisión Central: Citación Consultas Externas (presencial)	Lista de espera
	Pruebas
	Reprogramaciones
	Información y atención al paciente
	Entrega de material para pruebas
Admisión Central: Ambulancias / Registro Neonatos	Gestión de Transporte Sanitario
	Registros Neonatos para Registro Civil
Admisión Central: Agendas	Gestión de Agendas
	Reprogramaciones
	Gestión de citas
Admisión / Información de Urgencias	Identificación de familiares del paciente
	Información al paciente y familiares en Urgencias
	Mantenimiento del registro
	Control de Accesibilidad de pacientes y familiares
	Gestión de Acompañamientos
Admisión Rehabilitación	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia
	Gestión de Transporte Sanitario
Información CMA	Recepción de pacientes y familiares para Cirugía Programada
	Acompañamiento de pacientes y familiares para Cirugía Programada
Atención al Paciente	Información al paciente
	Gestión de reclamaciones



Proceso	Subproceso
	Actualización de datos de pacientes
	Acompañamientos
	Gestión de colas
Admisión Central: Cambio Cita Telefónico (Centralita)	Información al paciente
	Redireccionamiento de llamadas
	Citación
	Lista de espera
	Pruebas
	Reprogramaciones
	Llamadas de emergencia
	Localización de guardia
	Comunicación de cita
Comunicación de cita	Aviso telefónico
	Correo ordinario
	Presencial
Gestión del Personal Administrativo / Recursos Humanos	Planificación del servicio
	Control de presencia
	Formación
	Acogida
Información General (2 ventanillas)	Información general
	Gestión de mensajería, distribución y registro de correo ordinario y certificado y radiotaxi.
	Registro general del hospital
	Fax
	Justificantes y autorizaciones

Proceso	Subproceso
	Acompañamientos
	Préstamo de sillas de ruedas
	Recepción de objetos perdidos
	Recepción de objetos donados
	Resolución y registro de incidencias
Información Mostrador Semicircular	Información general
	Gestión de mensajería, distribución y registro de correo ordinario y certificado y radiotaxi.
	Justificantes y autorizaciones

4.3.2.2 *Detalle de las herramientas de control y evaluación*

Para valorar el cumplimiento de los requisitos de procesos y subprocesos aplicables, se ha utilizado la siguiente tabla de criterios:

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

RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CRITERIO
Requisito Cumplido	No se detectan desviaciones de ninguno de los tipos siguientes.
Incidencia Leve	Incumplimientos de procedimientos que suponen una limitación de uso de salas y/o instalaciones y/o servicios.
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.
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.

Teniendo en cuenta la tabla de criterios de cumplimiento, se calcula el valor de cumplimiento global usando la siguiente fórmula:

$$\text{Grado de Cumplimiento de Requisitos de Procesos y Subprocesos (\%)} = (\text{Requisitos Cumplidos} / \text{Requisitos Totales}) \cdot 100$$

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: (Requisitos Cumplidos / Requisitos Totales) · 100	No aplica, es una medición puntual coincidente con el momento de la evaluación de los requisitos de procesos y subprocesos (auditoría presencial).

Adicionalmente se han realizado 10 evaluaciones de la ejecución de la atención de llamadas realizadas por pacientes en los puestos de citación telefónica, y también se han realizado 10 evaluaciones de la ejecución de la atención en citaciones presenciales. Los datos se registraron en el Anexo 2 sección “Verificación Comunicación Cita” y “Verificación Citación Presencial”. Los indicadores obtenidos de estas observaciones son los siguientes:

INDICADOR	FORMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_PS_E1: Puntuación de la Calidad de la Atención o Información al Paciente (Atención Telefónica)	Unidades: Puntos sobre 10 Fórmula: Promedio del total de observaciones.	No aplica, es una medición puntual coincidente con el momento de la evaluación de los requisitos de procesos y subprocesos (auditoría presencial).
ID_PS_E2: Puntuación de la Calidad de la Atención o Información al Paciente (Atención Presencial)	Unidades: Puntos sobre 10 Fórmula: Promedio del total de observaciones.	No aplica, es una medición puntual coincidente con el momento de la evaluación de los requisitos de procesos y subprocesos (auditoría presencial).

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 se corresponden a estándares de calidad de los indicadores identificados en el PPT, puntos críticos de prestación de servicio (KPI) y objetivos definidos por la sociedad concesionaria para los procesos y subprocesos.

En este punto se describen aquellos valores que sí se han expresado en la documentación disponible hasta la fecha. Esta documentación es el Pliego PA SER-42/2019-AE y el pliego de prescripciones técnicas para las sociedades concesionarias, anexo VI. Especificaciones Técnicas de los Servicios Complementarios No Sanitarios, Apartado 11. Apoyo Administrativo: Servicio de atención al paciente, recepción y centralita telefónica.

4.3.3.1 Detalle metodológico de la evaluación del Desempeño y de Procesos y Subprocesos:

Alcance:	El Hospital Universitario Infanta Elena y sus procesos y subprocesos de sus áreas de atención al paciente, recepción, información y atención telefónica.
Método:	Mixto: <ul style="list-style-type: none"> • En gabinete: estudio de la documentación aportada por la sociedad concesionaria. • Auditoría in situ de algunos de los aspectos que puedan ser objeto de duda.
Muestreo:	Se revisan todos los procesos y subprocesos.

Herramientas:	Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.
Recursos:	Sistemas informáticos. Documentación aportada por la sociedad concesionaria. Información sobre procesos y puntos críticos o estándares contenida en los Pliegos PA SER-42/2019-AE y PPT para las sociedades concesionarias, anexo VI. Especificaciones Técnicas de los Servicios Complementarios No Sanitarios, Apartado 11. Apoyo Administrativo: Servicio de atención al paciente, recepción y centralita telefónica. Interlocutores de nivel directivo y responsables.
Métricas clave:	Grado de cumplimiento de los estándares, objetivos y KPI definidos para los procesos y subprocesos.
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 4 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.

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*

Para valorar el cumplimiento de los estándares, objetivos y KPIs asociados a procesos y subprocesos, se ha utilizado la siguiente tabla de criterios:

a) Criterios para la valoración del cumplimiento de los estándares / objetivos:

RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CRITERIO
Objetivo Cumplido	No se detectan desviaciones de ninguno de los tipos siguientes.
Incidencia Leve	Incumplimientos de procedimientos que suponen una limitación de uso de salas y/o instalaciones y/o servicios.
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.
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.

Teniendo en cuenta la tabla de criterios de cumplimiento, se calcula el valor de cumplimiento global usando la siguiente fórmula:

$$\text{Grado de Cumplimiento del Desempeño de Procesos y Subprocesos (\%)} = \left(\frac{\text{Objetivos Cumplidos}}{\text{Objetivos Totales}} \right) \cdot 100$$

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: (Objetivos Cumplidos / Objetivos Totales) · 100	Medición puntual coincidente con el momento de la evaluación del cumplimiento de los objetivos de procesos y subprocesos (auditoría presencial).

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

Descripción Indicador	Valor objetivo o valor de referencia	Requisito del PPT relacionado
ID_DPS_E1: Índice de incumplimientos que afectan directamente a la operatividad y/o uso de áreas funcionales del Hospital o parte de las mismas.	100% de puestos y turnos cubiertos	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO
ID_DPS_E2: Índice de incumplimientos que podrían haber afectado a la operatividad y/o uso de áreas funcionales del Hospital o parte de las mismas.	100% de puestos y turnos cubiertos	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO
ID_DPS_E3: Índice de incidencias relacionadas con la incorrecta uniformidad y/o identificación del personal del servicio	100% de profesionales identificados y uniformados	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO
ID_DPS_E4: Índice de incidencias relacionadas con el acompañamiento a pacientes que lo soliciten o necesiten	100% de acompañamientos previstos realizados	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO
ID_DPS_E5: Índice de incidencias relacionadas con el incumplimiento del servicio de información al paciente en urgencias 24 horas	100% de puestos y turnos cubiertos en información 24h en urgencias.	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO
ID_DPS_E6: Incumplimiento de la actualización del listado telefónico, trimestralmente	1 actualización al trimestre.	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO
ID_DPS_E7: % de llamadas perdidas en la centralita > al 3%	> 3%	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO
ID_DPS_E8: Índice de incidencias relacionadas con el incumplimiento del deber de confidencialidad.	0 Incidencias	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO
ID_DPS_E9: Faltas en la atención que denoten mala educación, falta de respeto, etc.	0 reclamaciones o quejas de pacientes por falta de educación en la atención.	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO

Descripción Indicador	Valor objetivo o valor de referencia	Requisito del PPT relacionado
ID_DPS_E10: El resultado de la encuesta de satisfacción a los clientes o del instrumento de medición que se habilite, se encuentra por debajo del 75 %	>75%	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO

4.3.4 Estudio de la Calidad de la Atención Presencial en Atención al Paciente, Recepción/Información y Centralita.

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 PPT, criterios de buenas prácticas y otros requisitos definidos por la Sociedad Concesionaria 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 Atención al Paciente, Recepción/Información y Centralita:

Alcance:	El Hospital Universitario Infanta Elena y sus puntos de atención presencial para información y citación.
Método:	Mixto: <ul style="list-style-type: none"> • En gabinete: estudio de la documentación aportada por la sociedad concesionaria. Informes y métricas disponibles de la atención presencial en los puestos de citación e información. • Estudio de campo de la calidad de la atención presencial.
Muestreo:	Se realizan observaciones y mediciones en todos los puntos de atención presencial. Se realizará un seguimiento de al menos 385.

Herramientas:	Tabla de evaluación de la calidad de la atención presencial.
Recursos:	<p>Consultores adscritos al proyecto. Sistemas informáticos. Documentación aportada por la sociedad concesionaria. Información sobre procesos y puntos críticos o estándares contenida en los Pliegos PA SER-42/2019-AE y PPT para las sociedades concesionarias, anexo VI. Especificaciones Técnicas de los Servicios Complementarios No Sanitarios, Apartado 11. Apoyo Administrativo: Servicio de atención al paciente, recepción y centralita telefónica. Interlocutores de nivel directivo y responsables. Cronómetro y cámara de fotos.</p>
Métricas clave:	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera en sala. • Estado y errores del sistema de llamada en sala y sistemas de control de turnos: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos. • % de puestos atendidos. • Posibles incidencias ocurridas durante la observación. • Identificación y horarios de los puestos de atención: % de puestos de atención bien identificados. • Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos: % de personas que atienden bien uniformadas.
Benchmarking:	<p>Comparación de resultados entre los 4 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.</p>
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 **225 registros**.

4.3.4.3 Detalle de las herramientas de control y evaluación

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

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

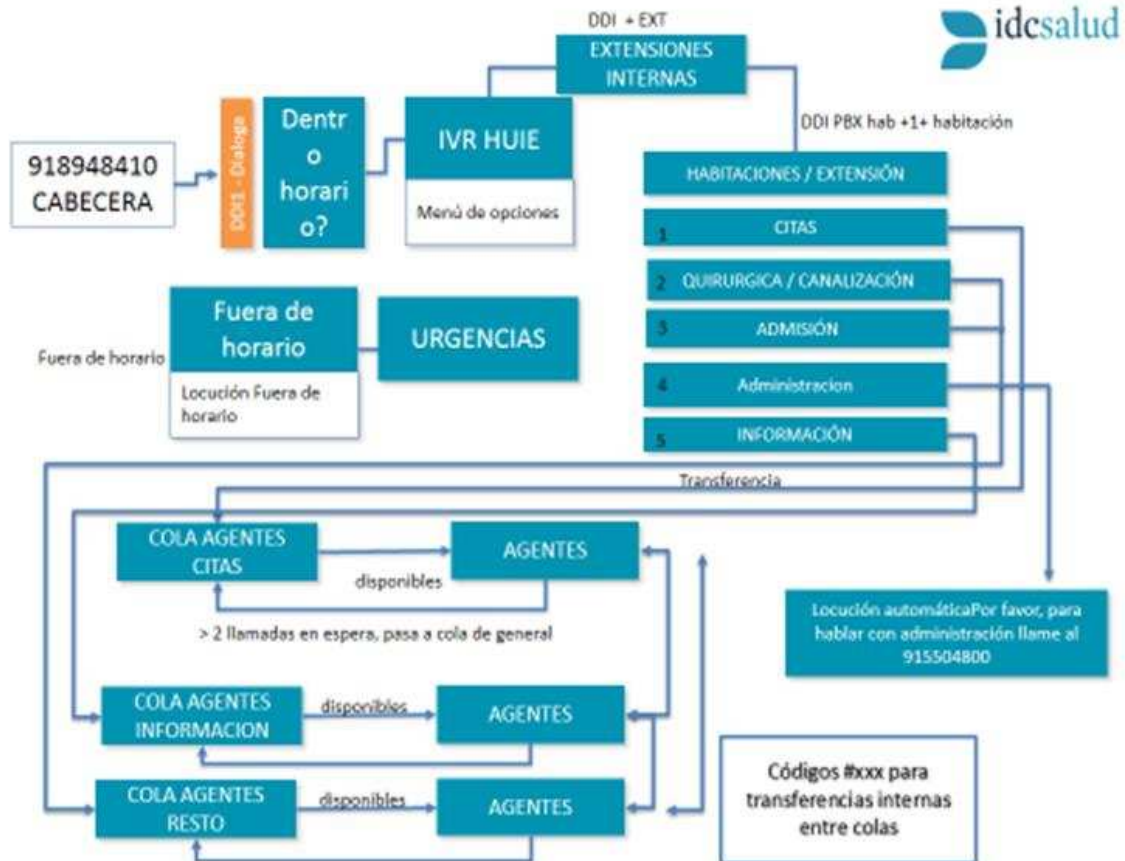
Estos indicadores se calculan de la manera siguiente:

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. PPT. Anexo VI. Ap. 11: Se dispondrá de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios así como servicios de información al paciente en Urgencias 24 horas.	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 PPT	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. PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO: Incorrecta uniformidad y/o identificación del personal del servicio	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 PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO: Incorrecta uniformidad y/o identificación del personal del servicio	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 HUIE 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:	El Hospital Universitario Infanta Elena y las diferentes extensiones de la centralita de atención telefónica.
Método:	Mixto: <ul style="list-style-type: none"> • En gabinete: estudio de la documentación aportada por la sociedad concesionaria. Informes y métricas disponibles de la atención telefónica. • Estudio de campo de la calidad de la atención telefónica.
Muestreo:	Se realizan observaciones y mediciones en todos los puntos de atención telefónica (extensiones). Se realiza un muestreo de 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 la sociedad concesionaria. Información sobre procesos y puntos críticos o estándares contenida en los Pliegos PA SER-42/2019-AE y PPT para las sociedades concesionarias, anexo VI. Especificaciones Técnicas de los Servicios Complementarios No Sanitarios, Apartado 11. Apoyo Administrativo: Servicio de atención al paciente, recepción y centralita telefónica. Interlocutores de nivel directivo y responsables. Sistema de grabación de llamadas. Teléfono.
Métricas clave:	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de respuesta. • % de llamadas perdidas. • Tiempo de llamadas en espera. • Derivaciones realizadas correctamente. • Resolución a primera llamada • Saludo y presentación. • Trato recibido, capacidad de escucha, tono empleado. • Calidad de la conexión telefónica. • Despedida.
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 4 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.

4.3.5.2 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 HUIE son los siguientes:

HOSPITAL	NÚMERO DE LLAMADAS ANUALES	ESTIMACIÓN DE LLAMADAS MENSUALES	TAMAÑO DE MUESTRA
Hospital Universitario Infanta Elena	240.000	20.000	383

El estudio telefónico se realizó en el periodo comprendido entre el 9 de diciembre y el 17 de diciembre 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 HUIE finalmente fue la siguiente:

Planteamiento de llamada	79%				21%			
	Mañana (9-13) 40%	Mediodía/Sobremesa (13-17) 20%	Tarde (17-21) 30%	Noche (22-8) 10%	SD-Festivo Mañana (9-13)	SD-Festivo Mediodía/Sobremesa (13-16)	SD-Festivo Tarde (17-21)	SD-Festivo Noche (22-8)
Cita	32	15	22	8	8	4	6	2
Lista de espera quirúrgica	10	6	9	3	3	2	2	1
Admisión	11	6	9	3	3	2	2	1
Administración	6	3	4	2	1	1	1	1
Información General (Agentes)	59	30	50	17	17	8	11	3

4.3.5.3 Detalle de las herramientas de control y evaluación

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

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

4.3.5.4 Criterios para la Valoración de los Aspectos Cualitativos de la Calidad de la Atención Telefónica:

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

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

4.3.5.5 Detalle de las métricas del estudio:

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

INDICADOR Y REQUISITO RELACIONADO	FÓRMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_CAT_G1: Tiempo de respuesta. Criterio de buenas prácticas	Unidades: segundos Fórmula: Momento de la llamada– Momento de la atención de la llamada.	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G2: % de llamadas perdidas. PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO: % de llamadas pérdidas en la centralita > al 3%	Unidades: % Fórmula: (Nº de llamadas atendidas personalmente y/o llamadas resueltas por locución que superen los 60 segundos / Nº de llamadas totales) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G3: Tiempo de llamadas en espera. Criterio de buenas prácticas	Unidades: segundos Fórmula: Momento de la derivación de la llamada– Momento de atención de la llamada en la extensión.	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G4: % Derivaciones realizadas correctamente. Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: (Número de llamadas derivadas correctamente/Número de llamadas totales) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G5: % Resolución a primera llamada Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: (Número de llamadas resueltas a la primera / Número total de llamadas atendidas) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G6: % Saludo y presentación adecuadas. Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: (Número de llamadas atendidas con un saludo correcto / Número total de llamadas atendidas) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G7: % Trato recibido, tono empleado adecuados. Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: (Número de llamadas atendidas con un tono correcto / Número total de llamadas atendidas) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G8: % de Conexiones telefónica de calidad adecuada. Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: (Número de llamadas con una calidad de conexión correcta / Número total de llamadas atendidas) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G9: % de despedidas adecuadas. Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: (Número de llamadas despedidas correctamente / Número total de llamadas despedidas) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.

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
David Boillos Tejada (DBT)	Auditor jefe	ES_RD ES_PS ES_DPS
Idoia Matamala Lertxundi (IML)	Evaluadora de campo	ES_CAP

A continuación, se detallan los datos de los interlocutores que atendieron al equipo auditor durante el tiempo en el que se desarrollaron los trabajos de toma de datos y auditoría in situ.

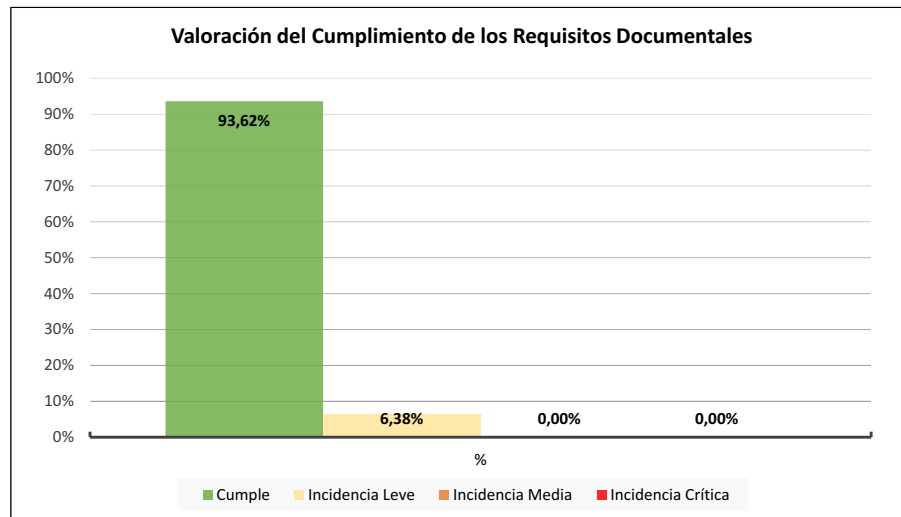
Área/Cargo	Interlocutor/a	Procesos auditados
Directora de Admisión, Información y Atención al Paciente	Gema Sánchez Gómez	Directora de Admisión, Información y Atención al Paciente
Responsable de Calidad	Leticia Muller García	Responsable de Calidad
Atención al Paciente	Eva María Manchado	Atención al Paciente
Atención al Paciente	María Belén Rincón Ávila	Atención al Paciente
Coordinadora de Admisión	Sandra Gala	Coordinadora de Admisión
Admisión Central: Canalizaciones	Cristina Pedroche	Admisión Central: Canalizaciones
Admisión Central: LEQ	Rocío García	Admisión Central: LEQ
Admisión Central: Citación Hospital de Día	Susana Calzado	Admisión Central: Citación Hospital de Día

Área/Cargo	Interlocutor/a	Procesos auditados
Admisión Central: Citación Pruebas Radiológicas Urgentes	Pilar Buil	Admisión Central: Citación Pruebas Radiológicas Urgentes
Admisión Central: Citación Consultas Externas (presencial)	Carmen María Rodríguez	Admisión Central: Citación Consultas Externas (presencial)
Admisión Central: Citación Consultas Externas (presencial)	Lorena Martínez Navarro	Admisión Central: Citación Consultas Externas (presencial)
Admisión Central: Ambulancias / Registro Neonatos	Rebeca Mate Castillo	Admisión Central: Ambulancias / Registro Neonatos
Admisión Central: Cambio Cita Telefónico	Teresa Zafrilla Lumbreras	Admisión Central: Cambio Cita Telefónico
Admisión Central: Cambio Cita Telefónico	Ana Belén Higuera	Admisión Central: Cambio Cita Telefónico
Admisión Central: Agendas	Yolanda Sangregorio Gómez	Admisión Central: Agendas
Admisión Urgencias	Patricia Castillejo	Admisión Urgencias
Información Urgencias	María Ana Hidalgo Hidalgo	Información Urgencias
Admisión Rehabilitación	Juana Infantes Ramos	Admisión Rehabilitación
Información CMA	Elena Villaverde	Información CMA
Información General (2 ventanillas)	Gema Nicolás	Información General (2 ventanillas)
Información General (2 ventanillas)	Ángela Guzman	Información General (2 ventanillas)
Información Mostrador Semicircular	Maria del Carmen Alonso Real	Información Mostrador Semicircular

5.1.2 Resultados de los indicadores obtenidos por tipo de estudio:

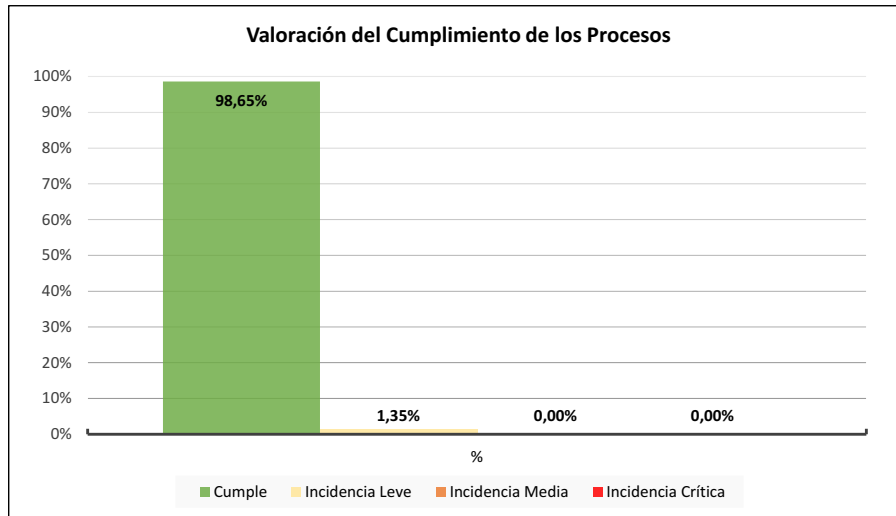
- a) Resultados de los indicadores del ES_RD Auditoría de Requisitos Documentales (Anexo 1):

Indicador	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias observadas	Requisito del PPT relacionado
ID_RD_G1: % de Cumplimiento de los Requisitos Documentales.	93,6%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—



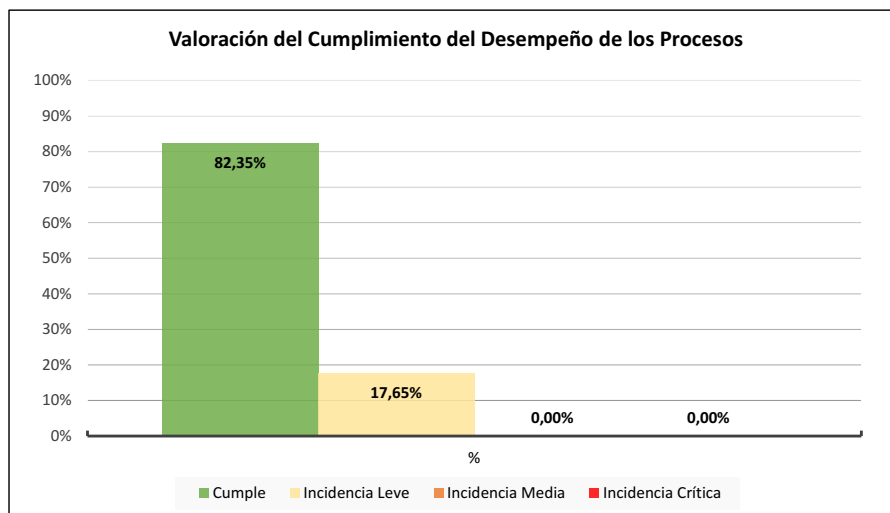
- b) Resultados de los indicadores del ES_PS Auditoría de Procesos y Subprocesos (Anexo 2):

Indicador	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPT relacionado
ID_PS_G1: % de Cumplimiento de los Requisitos de los Procesos y Subprocesos.	98,7%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—
ID_PS_E1: Puntuación de la Calidad de la Atención o Información al Paciente (Atención Telefónica)	9,7 sobre 10	CUMPLE	No aplica
ID_PS_E2: Puntuación de la Calidad de la Atención o Información al Paciente (Atención Presencial)	9,1 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 PPT relacionado
ID_DPS_G1: Grado de Cumplimiento de los Objetivos de Procesos y Subprocesos.	No aplica	82,4%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPT relacionado
ID_DPS_E1: Índice de incumplimientos que afectan directamente a la operatividad y/o uso de áreas funcionales del Hospital o parte de las mismas.	100% de puestos y turnos cubiertos	No hay incumplimientos	CUMPLE	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO
ID_DPS_E2: Índice de incumplimientos que podrían haber afectado a la operatividad y/o uso de áreas funcionales del Hospital o parte de las mismas.	100% de puestos y turnos cubiertos	No ha habido incumplimientos	CUMPLE	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO
ID_DPS_E3: Índice de incidencias relacionadas con la incorrecta uniformidad y/o identificación del personal del servicio	100% de profesionales identificados y uniformados	No en todos los casos el personal está correctamente uniformado. Las Informadoras sí es cierto que llevan todas la chaqueta verde correspondiente, pero hay personal de Admisión Central (ventanillas de citación presencial, citación Hospital de Día, LEQ, Canalizaciones, Ambulancias y Registro de Nacimientos) y personal de atención al público de Atención al Paciente que no llevan una uniformidad homogénea. En estos casos, nos refieren que el uniforme que se les exige es chaqueta azul o de punto negra o gris, pero no en todos los casos se lleva.	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPT relacionado
ID_DPS_E4: Índice de incidencias relacionadas con el acompañamiento a pacientes que lo soliciten o necesiten	100% de acompañamientos previstos realizados	No ha habido incidencias en acompañamientos. Ahora en pandemia, sólo se permite un acompañante en determinados servicios (CMA), o ingresos en plantas no Covid. El resto de servicios no se permiten acompañantes, excepto si son pacientes frágiles, dependientes o menores de edad. Tienen un registro para los acompañamientos en la intranet "Registro de Pacientes Ingresados con Autorización de Acompañamiento de Familiares"	CUMPLE	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO
ID_DPS_E5: Índice de incidencias relacionadas con el incumplimiento del servicio de información al paciente en urgencias 24 horas	100% de puestos y turnos cubiertos en información 24h en urgencias.	No hay incumplimientos	CUMPLE	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO
ID_DPS_E6: Incumplimiento de la actualización del listado telefónico, trimestralmente	1 actualización al trimestre.	Se actualiza siempre que hay algún cambio. Se encuentra a disposición de todo el personal en la intranet del grupo	CUMPLE	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO
ID_DPS_E7: % de llamadas perdidas en la centralita > al 3%	> 3%	Resultados Año 2019: 3,80% de llamadas perdidas (promedio anual)	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO
ID_DPS_E8: Índice de incidencias relacionadas con el incumplimiento del deber de confidencialidad.	0 Incidencias	No ha habido incidencias	CUMPLE	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPT relacionado
ID_DPS_E9: Faltas en la atención que denoten mala educación, falta de respeto, etc.	0 reclamaciones o quejas de pacientes por falta de educación en la atención.	En algunos de los casos de atención directa con pacientes para la citación presencial o citación telefónica de los mismos, se ha evidenciado administrativas que tienen alguna tendencia a tratar al paciente de "tú" en vez de "usted" en gran parte de las conversaciones. Igualmente se ha observado un caso puntual de atención telefónica en la que se ha evidenciado una respuesta al paciente poco adecuada: a un paciente anciano que parece que no entendía bien los días en los que se habían marcado sus citas, la administrativa (sin alterar tono de voz) responde al paciente con un "vamos a ver si nos centramos". Trato incorrecto	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO
ID_DPS_E10: El resultado de la encuesta de satisfacción a los clientes o del instrumento de medición que se habilite, se encuentra por debajo del 75 %	>75%	Resultados NPS 2019: 60,43% Resultados 2019: 91,61% de satisfacción (ISG: Índice de Satisfacción Global. Es la media aritmética de la satisfacción global de CCEE, CA, Hospitalización y Urgencias. Resultados de la Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2019. Dirección General de Humanización y Atención al Paciente. Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid)	CUMPLE	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO

d) Estudio de la Calidad de la Atención Presencial en Atención al Paciente, Recepción/Información y Centralita (Anexo 4):

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPT relacionado
ID_CAP_G1 Tiempo de espera en sala	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	3:00 minutos (promedio)	CUMPLE	Criterio de buenas prácticas.
ID_CAP_G2 % de puestos atendidos.	100% de puestos atendidos	77%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPT. Anexo VI. Ap. 11: Se dispondrá de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios así como servicios de información al paciente en Urgencias 24 horas.
ID_CAP_G3: Posibles incidencias ocurridas durante la observación.	No aplica	102 incidencias	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	Puede relacionarse con cualquier requisito del PPT
ID_CAP_G4: % de puestos de atención bien identificados.	100%	100%	CUMPLE	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO: Incorrecta uniformidad y/o identificación del personal del servicio.
ID_CAP_G5: % de personal que atienden bien uniformados	100%	88%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO: Incorrecta uniformidad y/o identificación del personal del servicio
ID_CAP_G6: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	100%	CUMPLE	Criterio de buenas prácticas.

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 PPT cuyo cumplimiento ya ha sido evaluado en puntos anteriores, la valoración del cumplimiento de los siguientes indicadores se basa fundamentalmente 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 PPT 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.	18,79 segundos (promedio)	CUMPLE	Criterio de buenas prácticas. (Fuente: criterios de calidad de atención telefónica de los pliegos de prescripciones técnicas de hospitales del SERMAS)
ID_CAT_G2: % de llamadas perdidas.	El porcentaje de "llamadas perdidas" no debe ser superior al 3%.	4,49%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO: % de llamadas pérdidas en la centralita > al 3%
ID_CAT_G3: Tiempo de llamadas en espera.	Atender todas las llamadas que se realicen desde el exterior del Hospital, y que necesiten información que no se facilite por la centralita automática.	143,63 segundos (promedio)	CUMPLE	Criterio de buenas prácticas. (Fuente: criterios de calidad de atención telefónica de los pliegos de prescripciones técnicas de hospitales del SERMAS)
ID_CAT_G4: % Derivaciones realizadas correctamente.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	90%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	Criterio de buenas prácticas. (Fuente: criterios de calidad de atención telefónica de los pliegos de prescripciones técnicas de hospitales del SERMAS)
ID_CAT_G5: % Resolución a primera llamada	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	76,50%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	Criterio de buenas prácticas. (Fuente: criterios de calidad de atención telefónica de los pliegos de prescripciones técnicas de hospitales del SERMAS)
ID_CAT_G6: % Saludo y presentación adecuadas.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	93,36%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	Criterio de buenas prácticas. (Fuente: criterios de calidad de atención telefónica de los pliegos de prescripciones técnicas de hospitales del SERMAS)
ID_CAT_G7: % Trato recibido, tono empleado adecuados.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	99,22%	CUMPLE	Criterio de buenas prácticas. (Fuente: criterios de calidad de atención telefónica de los pliegos de prescripciones técnicas de hospitales del SERMAS)



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPT relacionado
ID_CAT_G8: % de Conexiones telefónica de calidad adecuada.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	93,78%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	Criterio de buenas prácticas. (Fuente: criterios de calidad de atención telefónica de los pliegos de prescripciones técnicas de hospitales del SERMAS)
ID_CAT_G9: % de despedidas adecuadas.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	91,87%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	Criterio de buenas prácticas

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 atención al paciente, recepción/información y centralita.
- ES_CAT: Estudio de la calidad de la atención telefónica.

ZZZZ:

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



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



a) DESVIACIONES DE NIVEL CRÍTICO:

No se han llegado a detectar en las diferentes fases de Auditoría del HUIE incidencias de carácter grave que pudieran derivar en Desviaciones de Nivel Crítico.

b) DESVIACIONES DE NIVEL MEDIO:

Se han encontrado 2 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 PPT relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_CAP_0001	<p>Como resultado del estudio de campo de la calidad de la atención presencial, realizado durante la auditoría del Hospital (3 días laborales), se han registrado un total de 102 incidencias de falta de una o varias personas administrativas en diferentes puestos de atención presencial en diferentes momentos del día, en el momento de toma de la muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Día 9 de diciembre, 3 ausencias de administrativos en áreas de Admisión Central y Admisión de Rehabilitación. • Día 10 de diciembre, 49 ausencias de administrativos en áreas de Admisión Central, Atención al Paciente, Admisión de Rehabilitación, Admisión/Información de Urgencias, Información General. • Día 11 de diciembre, 50 ausencias de administrativos en áreas de Admisión Central, Información General, Admisión/Información de Urgencias. <p>Bien es cierto que a pesar de todo, en ningún momento hay esperas por encima de los 4 minutos en ninguna de las unidades (en una única ocasión, el tiempo de espera llegó a superar los 20 minutos, en concreto se registraron 37 minutos de espera en el área de Información General el día 11 de diciembre a las 10:21 horas). En cualquier caso, si se consideran incidencias a la ausencia repetida de personal administrativo en diferentes puesto de atención, con respecto al total de puestos de atención disponibles.</p>	<p>PPT. 3. Obligaciones del Contrato. 3.1. Obligaciones Generales. Obligaciones Relativas al Personal:</p> <p>La empresa concesionaria deberá disponer en todo momento del personal necesario y suficiente para garantizar las prestaciones objeto del presente concurso en las condiciones de calidad requeridas.</p>	No aplica	<p>Revisión de la adecuación de los recursos y las diferentes coberturas en las diferentes áreas (planillas de personal), con especial cuidado de las áreas de atención directa al público por parte de personal administrativo.</p> <p>Revisar de nuevo las planillas de personal y las coberturas una vez que la situación sanitaria en general se normalice y estabilice.</p>

<p>DM_ES_CAT_0001</p>	<p>Durante el transcurso del estudio de la calidad de la atención telefónica se han detectado las siguientes incidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derivaciones realizadas correctamente: Hay un porcentaje de llamadas de un 15,4% en las que la derivación no procedía (no aplicable), lo que nos deja un porcentaje de 90% de llamadas con derivaciones correctas y un resto de 10% de llamadas con derivaciones incorrectas. Las principales causas de estas derivaciones incorrectas son: llamadas que se cortan antes o después de pulsar la derivación, locuciones que indican que todos los agentes están ocupados y que se llame más tarde (tras lo cual la llamada se corta), administrativos que comentan que no se puede derivar directamente la llamada a una especialidad o médico específico. • % De resolución a primera llamada: Hay un porcentaje de 76,5% de llamadas resueltas a la primera, lo que nos deja un 23,5% de llamadas no solucionadas a la primera. Las principales causas son: llamadas que se cortan antes y después de derivaciones, locuciones que indican que todos los agentes están ocupados y que se llame más tarde (tras lo cual la llamada se corta). • 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 93,4% de llamadas en las que la administrativa saluda y se presenta adecuadamente. No obstante hay un 6,6% de llamadas en las que la administrativa no saluda o se presenta de forma correcta. Las principales causas son: la administrativa no saluda con un “buenos días/tardes” o similar, o la administrativa no informa sobre el área o 	<p>PPT. Anexo VI. Ap. 11: Tareas de comunicación. Se incluye en este servicio, la atención a la Centralita Telefónica, así como a otros sistemas de comunicación que pudiera utilizar el hospital (buscapersonas, localización personal de guardia, llamadas internas, etc...).</p> <p>PPT. Anexo VI. Ap. 11: Se deberá contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación.</p>	<p>Anexo 5 (Resultados de la evaluación de la calidad de la atención telefónica)</p>	<p>Se deberá de analizar en profundidad las causas finales de los posibles cortes no previstos (no relacionados con líneas ocupadas, agentes ocupados) en las llamadas, 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, 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 PPT relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
	<p>departamento al que se está llamando (citas, radiología, etc.), o no presenta al Hospital.</p> <ul style="list-style-type: none">• % de Conexiones telefónica de calidad adecuada: Hay un porcentaje de 93,8% de llamadas con una calidad de conexión adecuada, lo que nos deja un 6,2% de llamadas con conexiones de baja calidad. Las principales causas son: ruido de fondo, interferencias cuando se escucha el hilo musical.• Despedidas adecuadas: Hay un porcentaje de 91,9% de llamadas en las cuales la administrativa se despide adecuadamente, lo que nos deja un 8,1% de llamadas sin despedida correcta. Las principales causas son: administrativa que no se despide de ninguna manera, o que tampoco utiliza ninguna formula de despedida al transferir la llamada.			

c) DESVIACIONES DE NIVEL LEVE:

Se han encontrado 6 desviaciones de nivel leve. Se muestran ordenadas en la siguiente tabla, identificando el motivo de la Desviación e indicando las posibles acciones de subsanación.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPT relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_0001	No se ha podido evidenciar que existan registros de entrega de uniformes al personal administrativo. Igualmente, no hay registro o control periódico de cambio o sustitución de uniformes en caso necesario.	<p>PPT. 3. Obligaciones del Contrato. 3.1. Obligaciones Generales. Obligaciones Relativas al Personal:</p> <p>Tanto el personal de la sociedad concesionaria como, en su caso, el de las empresas contratadas, deberá ir debidamente uniformado y deberá mantener un alto nivel de higiene personal.</p>	Documentos que evidencien la entrega de uniformes o similar	Se recomienda definir e implantar un registro de entrega de uniformes para el personal administrativo. De esta manera se podrá llevar un correcto control y trazabilidad de lo entregado a los trabajadores, mediante la firma de estos en el momento de entrega de los uniformes.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPT relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_0002	Se ha podido evidenciar durante la auditoría presencial, que en los documentos de descripción de perfiles de los diferentes puestos, en la mayoría de ellos viene definido que es valorable o muy valorable el conocimiento de idiomas, sin embargo, no están pidiendo que los candidatos aporten las titulaciones en aquellos casos en los que sí las poseen.	<p>PPT. Anexo VI. Ap. 11:</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>Documentos de Descripción de Perfiles / Puestos de Trabajo</p> <p>Titulación que acredite el nivel de conocimiento en idiomas.</p>	<p>La SC comenzará a pedir las titulaciones de idiomas de aquellos candidatos que se contraten y que sí posean titulaciones en idiomas.</p> <p>Estudiar la posibilidad de 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 ejecutada se conservará registro de la formación impartida, el nivel de aprovechamiento y la evaluación de la eficacia de la formación en el puesto de trabajo.</p>

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPT relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_0003 DL_ES_PS_0001	Se evidencia que a pesar de lo que menciona el Protocolo de Información (V0, Septiembre 2018) en el punto de Información en Ventanilla, en lo referente al préstamo de sillas de ruedas a pacientes, no llevan a cabo un registro de la entrega de las sillas, únicamente piden DNI a la entrega de la silla, y devuelven el DNI al paciente cuando se devuelve la silla. Pero no llevan un registro de la hora de entrega y de la hora de la devolución, o de la firma del paciente.	PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Información en ventanilla (versión 0. Septiembre 2018): Control de préstamo de sillas de ruedas y registro de entrega.	Registro de prestamos de sillas de ruedas	Se deberá definir e implantar un registro de entrega de sillas de ruedas (si no existe ya), para poder comenzar a utilizarlo. En caso de no considerar necesario implantar un registro de entrega, se deberá actualizar el Protocolo de Información reflejando la situación real. En caso de actualización de Protocolo, se procederá igualmente a su comunicación y distribución entre el personal, una vez actualizado y aprobado de nuevo.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPT relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_DPS_0001 DL_ES_CAP_0001	<p>Durante la auditoría presencial en el Hospital, se ha podido evidenciar que no en todos los casos el personal administrativo está correctamente uniformado. Las Informadoras sí llevan todas la chaqueta verde correspondiente, pero hay personal de Admisión Central (ventanillas de citación presencial, citación Hospital de Día, LEQ, Canalizaciones, Ambulancias y Registro de Nacimientos) y personal de atención al público de Atención al Paciente que no llevan una uniformidad homogénea. En estos casos, nos refieren que el uniforme que se les exige es chaqueta azul o de punto negra o gris, pero no en todos los casos se lleva. También nos confirman que justo en esta semana se encuentran pendientes de recibir nuevos uniformes de sustitución para este personal, pero todavía no han llegado.</p>	<p>PPT. 3. Obligaciones del Contrato. 3.1. Obligaciones Generales. Obligaciones Relativas al Personal:</p> <p>Tanto el personal de la sociedad concesionaria como, en su caso, el de las empresas contratadas, deberá ir debidamente uniformado y deberá mantener un alto nivel de higiene personal. Asimismo deberá llevar en todo momento la identificación, que haya sido autorizada.</p> <p>PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO: Incorrecta uniformidad y/o identificación del personal del servicio</p>	<p>No aplica</p>	<p>Repartir y entregar los nuevos uniformes entre el personal administrativo, una vez que se reciban.</p> <p>La SC recordará al personal administrativo, la necesidad y obligatoriedad de llevar el uniforme acordado en todo el horario de servicio.</p>

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPT relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_DPS_0002 DL_ES_CAT_0001	<p>Auditando los resultados de los indicadores de la centralita para el año 2019 y 2020, se ha podido evidenciar que los promedios anuales de % de llamadas perdidas, excede levemente el objetivo del 3% marcado por PPT. Los resultados para el año 2019 son: 3,80% (promedio anual llamadas perdidas). Para 2020 los resultados son: 7% (promedio anual hasta cierre de noviembre 2020), incremento resultado de la situación de pandemia.</p> <p>Igual situación se ha evidenciado como resultado del estudio de la calidad de la atención telefónica realizado, según el cual el resultado del indicador de % de llamadas perdidas ha sido de un 4,49% de un total de 383 llamadas realizadas en el estudio. El resultado se ha desviado levemente del objetivo establecido por PPT (3%).</p>	<p>PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO:</p> <p>% de llamadas pérdidas en la centralita > al 3%</p>	<p>Informes de indicadores de centralita</p> <p>Anexo 5 (Resultados de la evaluación de la calidad de la atención telefónica)</p>	<p>Continuar con la vigilancia y monitorización del dato de llamadas perdidas.</p> <p>Analizar posibles causas (volumen de llamadas creciente o excediendo el número de recursos, árbol de extensiones de centralita, etc.), e implantar las medidas correctivas oportunas en caso necesario.</p> <p>Igualmente, será recomendable revisar y analizar los recursos y coberturas establecidas para los puestos de atención telefónica, cuando la situación sanitaria mejore, se establezca y se normalice.</p>

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPT relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_DPS_0003	<p>Durante la auditoría presencial al Hospital, se ha realizado la evaluación de la calidad de la atención de personal administrativo citando telefónicamente o de manera presencial, tomando para ello un muestreo de atenciones.</p> <p>En algunos de los casos de atención directa con pacientes para la citación presencial o citación telefónica de los mismos, se han evidenciado administrativas que tienen alguna tendencia a tratar al paciente de "tú" en vez de "usted" en gran parte de las conversaciones. Igualmente se ha observado un caso puntual de atención telefónica en la que se ha evidenciado una respuesta al paciente poco adecuada: a un paciente anciano que parece que no entendía bien los días en los que se habían marcado sus citas, la administrativa (sin alterar tono de voz) responde al paciente con un "vamos a ver si nos centramos". Trato incorrecto</p>	<p>PPT. Anexo VI. Ap. 11: Se deberá contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación.</p> <p>PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO: Faltas en la atención que denoten mala educación, falta de respeto etc.</p>	No aplica	<p>La SC hará un refresco de formación a su personal administrativo, acerca de las fórmulas correctas y educadas de trato y atención, de saludo, despedida, presentación del Hospital y presentación del área o departamento, aplicables a las llamadas telefónicas que se reciben.</p>

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

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

6.1 ANEXO 1: Tabla Evaluación de los Requisitos Documentales.

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
3.1- Obligaciones generales	Diseño y organización y los recursos humanos y materiales que propone para cada servicio	Organigrama del personal administrativo	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Evidenciado Organigrama actualizado a Junio 2019 en las presentaciones para el Personal de Nueva Incorporación del Servicio de Admisión y del Servicio de Información y Atención al Paciente (SIAP) del HUIE (versión de las presentaciones de Junio de 2019). Estas presentaciones son parte de la información y formación inicial de bienvenida de nuevas incorporaciones
3.1- Obligaciones generales	Diseño y organización y los recursos humanos y materiales que propone para cada servicio	Cartera de los servicios del personal administrativo	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
3.1- Obligaciones generales	Diseño y organización y los recursos humanos y materiales que propone para cada servicio	Descripciones de perfiles y puestos de trabajo	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
3.1- Obligaciones generales	Diseño y organización y los recursos humanos y materiales que propone para cada servicio	Inventario de equipos relacionados con el personal administrativo.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	IT tiene inventariado y controlado todos los equipos informáticos del centro y de todos los profesionales, no sólo del personal administrativo. Además, en este inventario general aparecen no sólo ordenadores, sino también impresoras, etc. La Directora de Admisión, Información y Atención al Paciente (Gema Sánchez Gómez) dispone no obstante de un inventario en excel de los equipos (ordenadores) del personal de Admisión, Información y Atención al Paciente (se llama Censo de Ordenadores)

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
3.1- Obligaciones generales: obligaciones referidas al personal	Titulación exigida para el puesto de trabajo.	Titulos.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
3.1- Obligaciones generales: obligaciones referidas al personal	Conocimientos suficientes para la correcta prestación del servicio.	Titulación y certificados de aprovechamiento de cursos, formación continua o similar.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
3.1- Obligaciones generales: obligaciones referidas al personal	La empresa concesionaria deberá disponer en todo momento del personal necesario y suficiente para garantizar las prestaciones objeto del presente concurso en las condiciones de calidad requeridas.	Listado de personal Planillas y cuadrantes de coberturas o similar.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Las planillas de personal y los fichajes del personal se encuentran dentro de la intranet del GHQuirón
3.3.- Disponibilidad de medios	La sociedad concesionaria, y las empresas contratadas por la misma, contarán con el personal necesario en número y cualificación para cumplir con las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios.	Listado de personal Planillas y cuadrantes de coberturas o similar.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Las planillas de personal y los fichajes del personal se encuentran dentro de la intranet del GHQuirón

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
3.3.- Disponibilidad de medios	La adjudicataria deberá garantizar la prestación de los servicios complementarios no sanitarios	<p>Listado de personal</p> <p>Planillas y cuadrantes de coberturas o similar.</p> <p>Identificación de puestos de atención e información a pacientes.</p> <p>Recursos materiales, software y equipamiento.</p> <p>Protocolo, procedimiento o similar para sustituciones</p>	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Las planillas de personal y los fichajes del personal se encuentran dentro de la intranet del GHQuirón
3.1- Obligaciones generales: obligaciones referidas al personal	Requisitos legales para el desempeño del puesto de trabajo.	Convenio.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Convenio de Establecimientos Sanitarios de la CAM, Estatuto de los trabajadores



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
3.1- Obligaciones generales: obligaciones referidas al personal	Requisitos legales para el desempeño del puesto de trabajo.	Identificación de requisitos legales asociados al personal administrativo (Si procede)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
3.1- Obligaciones generales: obligaciones referidas al personal	Requisitos legales para el desempeño del puesto de trabajo.	Cláusula de confidencialidad firmada por el personal administrativo.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Firmada originalmente con Capiro Valdemoro, S.A. para trabajadores más antiguos, y posteriormente firmada con IDC Salud Valdemoro, S.A. (GHQuirón)

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
3.1- Obligaciones generales: obligaciones referidas al personal	Plan de Formación Continuada (PFC) anual.	Plan de formación continuada.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Incluso en 2020 han conseguido realizar cursos de formación (primando más la formación online o en remoto)
3.1- Obligaciones generales: obligaciones referidas al personal	Tanto el personal de la sociedad concesionaria como, en su caso, el de las empresas contratadas, deberá ir debidamente uniformado.	Documento de descripción de los uniformes.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se remiten a la descripción de uniformidad del Personal de Información del SERMAS

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
3.1- Obligaciones generales: obligaciones referidas al personal	Llevar en todo momento la identificación.	Documentos o tarjetas de identificación.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Anexo VI punto 11	Conocimientos extensos en habilidades de comunicación.	Titulación y certificados de aprovechamiento de cursos, formación continua o similar referentes a habilidades de comunicación	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Formación relacionada con habilidades de Comunicación realizada en últimos años para el personal administrativo: Nuestro Valor Diferencial / Trato y Tratamiento (Trato y Atención al Paciente del GHQuirón), Lengua de Signos, Manejo de pacientes conflictivos verbales, Humanizando la Asistencia Sanitaria



PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
Anexo VI punto 11	Se dispondrá de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios así como servicios de información al paciente en Urgencias 24 horas.	Relación, identificación, inventario o similar de los puntos de atención e información a pacientes y usuarios.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Dentro de los manuales de Bienvenida del Hospital
Anexo VI punto 11	Conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del Centro Sanitario.	Directorio actualizado y a disposición del personal administrativo en los puntos de atención e información a pacientes y usuarios.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Dentro de los manuales de Bienvenida del Hospital. Dentro de la intranet del grupo

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
Anexo VI punto 11	Atención e información a pacientes y usuarios.	Protocolos de atención al paciente e información o similares.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Procedimiento INFORMACION GENERAL Código: HUIE /29.2/P7 Versión: 0 (versión Septiembre 2018)
Anexo VI punto 11	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.	Protocolo de acompañamiento a pacientes, usuarios, familiares... o similar.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Procedimiento ACOMPAÑAMIENTO Código: HUIE/29.2/P24 Versión: 0 (versión Julio 2018)



PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
Anexo VI punto 11	Conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, entre las distintas áreas del mismo.	Listado de medios de comunicación para personas discapacitadas.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Tele traductores (2 disponibles en el Hospital), Svisual (lenguaje de signo)
Anexo VI punto 11	Atención a la Centralita Telefónica, así como a otros sistemas de comunicación que pudiera utilizar el hospital.	Protocolo, manual o instrucciones de uso de centralita o similar	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Protocolo Definición de ACD Hospital Universitario Infanta Elena (versión 3 Abril 2019)



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
 18/02/2021



PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
Anexo VI punto 11	Atención a la Centralita Telefónica, así como a otros sistemas de comunicación que pudiera utilizar el hospital.	Protocolo de atención telefónica o similar.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Protocolo Definición de ACD Hospital Universitario Infanta Elena (versión 3 Abril 2019)
Anexo VI punto 11	Atención a la Centralita Telefónica, así como a otros sistemas de comunicación que pudiera utilizar el hospital.	Listado de medios telefónicos	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Dentro de las carpetas compartidas. Dentro de la Intranet del Grupo



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
Anexo VI punto 11	Atención a la Centralita Telefónica, así como a otros sistemas de comunicación que pudiera utilizar el hospital.	Árbol de ce centralita, listado de extensiones o similar	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Dentro de las carpetas compartidas. Dentro de la Intranet del Grupo
Anexo VI punto 11	Atención a la Centralita Telefónica, así como a otros sistemas de comunicación que pudiera utilizar el hospital.	Listado telefónico actualizado trimestralmente.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Dentro de las carpetas compartidas. Dentro de la Intranet del Grupo



PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Información general	Emisión de justificantes	Formato de justificante	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Tienen formatos específicos de justificantes para pruebas y procesos específicos. Los justificantes generales se pueden sacar por las máquinas / tótem azules. Y a partir del Portal del Paciente también pueden sacar justificantes generales
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Información general	Información general	Diagrama de flujo Información General	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Mapa Proceso Información General



PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Centralita	Utilización de la plataforma Dialoga	Manuales o protocolo de uso	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Centralita	Registro de actividad en base al cuadro de mandos solicitado por la Dirección General de Atención al Paciente de aquellos indicadores de interés para la propia gestión de la actividad del Servicio.	Registro de indicadores, cuadro de mando o similar	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Cuadro de mando y KPIs de la Plataforma de Dialoga

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Información en ventanilla	Resolución y registro de incidencias	Formulario de incidencias	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Es un formulario en email
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Mostrador semicircular.	Gestión de correo	Solicitud de mensajería.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Mostrador semicircular.	Gestión de correo	Registro de recepción de correo certificado.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Realizan un registro de fecha de entrada de correos certificados, remitentes, entregar a, destinatario y firma de persona que recoge el correo
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Recepción	Clasificación y codificación. En base a la Guía de codificación de motivos de reclamación facilitada por la Dirección General de Atención al Paciente.	Guía de codificación de motivos de reclamación	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Curso de la reclamación	Desde el SIAP se debe enviar en el plazo de 2 días hábiles la reclamación escrita al Responsable de la unidad o servicio que corresponda, según la naturaleza de la reclamación, desde la aplicación informática IGR.	Reclamaciones escritas	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Es comunicación automática con el IGR cuando la reclamación se registra
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Curso de la reclamación	El responsable de la unidad o servicio deberá emitir un informe que recoja los aspectos que puedan resultar relevantes, incorporando las pruebas documentales que se consideren de interés. Dicho informe deberá ser remitido al responsable del SIAP en el plazo de 7 días naturales.	Informe de reclamación	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Hacen recordatorio a los diferentes servicios a diario

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Curso de la reclamación	Objetivo corporativo ≤ 15 días (Quirón Salud) Objetivo de la Consejería ≤ 20 días (desde el año 2018)	Informe de indicadores relacionado con la respuesta a incidencias o similar.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	2019: 92,94% de reclamaciones contestadas en menos de 15 días; 2020: 92,45% de reclamaciones contestadas en menos de 15 días (a cierre de noviembre)
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Contestación	El responsable del SIAP es quien debe remitir al reclamante una contestación personalizada, la cual debe contemplar al menos los siguientes apartados de acuerdo al Manual para la Elaboración de Respuestas a las reclamaciones de los ciudadanos emitido por la Dirección General de Atención al Paciente	Contestación personalizada	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Firma de las respuestas de las reclamaciones siempre por parte de la Dirección Médica

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Contestación	El responsable del SIAP es quien debe remitir al reclamante una contestación personalizada, la cual debe contemplar al menos los siguientes apartados de acuerdo al Manual para la Elaboración de Respuestas a las reclamaciones de los ciudadanos emitido por la Dirección General de Atención al Paciente	Manual para la Elaboración de Respuestas	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Contestación	El expediente se guardará en archivo físico durante dos años.	Expediente de reclamaciones	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Guardan el expediente un mínimo de 5 años



PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Evaluación	El SIAP elabora un informe mensual de la actividad del servicio, especialmente en materia de reclamaciones, el cual se remite a la Dirección de Gerencia, diferentes direcciones del Hospital y al Núcleo Promotor de Calidad.	Informe mensual	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Evaluación	Se toman las medidas preventivas y correctivas oportunas, estableciendo el seguimiento de las mismas para asegurar una mejora en la atención que se ofrece al usuario.	Planes de acciones correctivas	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Evaluación	Semestralmente se envía informe a la Unidad Funcional de Gestión de Riesgos con las reclamaciones recibidas que han supuesto un efecto adverso.	Informe semestral a la Unidad Funcional de Gestión de Riesgos	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Evaluación	Anualmente se realizará un informe de acciones de mejora derivadas de las reclamaciones.	Informe anual de acciones de mejora	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
3.1- Obligaciones generales: obligaciones referidas al personal	Tanto el personal de la sociedad concesionaria como, en su caso, el de las empresas contratadas, deberá ir debidamente uniformado.	Documentos que evidencien la entrega de uniformes o similar. (Si procede)	Incidencia Leve	REQUISITO DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0001	No hay registros que permitan la evidencia de entrega de uniformes al personal. Igualmente no hay registro o control periódico de cambio o sustitución de uniformes en caso necesario
Anexo VI punto 11	Conocimientos básicos de las lenguas más habituales utilizadas en el área de influencia del Hospital.	Titulación que acredite el nivel de conocimiento en idiomas.	Incidencia Leve	REQUISITO DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0002	En los documentos de descripción de perfiles, viene definido que es valorable o muy valorable el conocimiento de idiomas, pero no piden las titulaciones

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Información en ventanilla	Control de préstamo de sillas de ruedas y registro de entrega.	Registro de préstamos de sillas de ruedas	Incidencia Leve	REQUISITO DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0003	No realizan registro, piden DNI a la entrega de la silla, y devuelven el DNI al paciente cuando se devuelve la silla. Pero no llevan un registro de la hora de entrega y de la hora de la devolución

6.2 ANEXO 2: Tabla de Evaluación de Requisitos de los Procesos y Subprocesos.

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Información general	Los puestos de información general se encuentran ubicados en los accesos principales del Centro	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Información general	El equipo de informadores de Urgencias cuentan con un punto de Información y Acogida en la entrada principal del Servicio de Urgencias, junto al mostrador de Admisión	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Información general	Información General y Centralita: con dos puntos de atención en el vestíbulo principal.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Información general	Tareas de información general	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Información general	Emisión de justificantes	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Tienen formatos específicos de justificantes para pruebas y procesos específicos. Los justificantes generales se pueden sacar por las máquinas / tótem azules. Y a partir del Portal del Paciente también pueden sacar justificantes generales
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Información general	Resolver a nuestros usuarios cuestiones básicas sobre la localización de servicios, profesionales, horarios,	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Información general	Se encuentra ubicada la centralita telefónica (hay atención telefónica en este puesto)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Información general	Gestión de correo.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Realizan un registro de fecha de entrada de correos certificados, remitentes, entregar a, destinatario y firma de persona que recoge el correo
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Centralita	Filtro y derivación de llamadas externas	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Centralita	Utilización de la plataforma Dialoga	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Centralita	Gestión de llamadas a extensiones internas y transferencia de las mismas.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Centralita	Información sobre extensiones y teléfonos de localización de profesionales.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Centralita	Registro de actividad en base al cuadro de mandos solicitado por la Dirección General de Atención al Paciente de aquellos indicadores de interés para la propia gestión de la actividad del Servicio.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Información en ventanilla	Información General, No Clínica.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Información en ventanilla	Gestión de correo	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Realizan un registro de fecha de entrada de correos certificados, remitentes, entregar a, destinatario y firma de persona que recoge el correo
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Información en ventanilla	Resolución y registro de incidencias	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Es un formulario en email
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Información en ventanilla	Gestión de Radiotaxi.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Tienen un pequeño listado de Radiotaxis
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Mostrador semicircular.	Información General/No Clínica (Ubicación de Servicios, horarios, normativa general, actividades previstas,...)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Mostrador semicircular.	Gestión de justificantes	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Tienen formatos específicos de justificantes para pruebas y procesos específicos. Los justificantes generales se pueden sacar por las máquinas / tótem azules. Y a partir del Portal del Paciente también pueden sacar justificantes generales

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Mostrador semicircular.	Primera recepción del paciente y acompañamiento de ingresos programados dentro del protocolo de Acogida.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid 19 sólo se permite un acompañante en determinados servicios (CMA), ingresos en plantas no Covid. El resto de servicios no se permiten acompañantes, excepto si son pacientes frágiles, dependientes o menores de edad. Tienen un registro para los acompañamientos en la intranet "Registro de Pacientes Ingresados con Autorización de Acompañamiento de Familiares"
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Mostrador semicircular.	Coordinación con el departamento de Admisión y el Equipo de Enfermería.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Mostrador semicircular.	Recepción de llamadas y cambios de cita, al igual que centralita.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora el Mostrador Semicircular en tiempos de Covid 19 sólo funciona como control de acceso, no gestiona temporalmente llamadas o cambios de cita. Esto lo realizan en cambio en centralita y en Información (2 ventanillas)
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Formulación	Las reclamaciones deben ser formuladas por escrito.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Por Madrid.org, Cestrack, por escrito en los diferentes servicios del hospital, o en el servicio de atención al paciente de forma presencial
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Recepción	Independientemente del lugar de formulación de la reclamación, la recepción de éstas se realiza en el SIAP; por tanto, desde los lugares habilitados en el HUIE deben remitirse en un plazo de 24 horas desde su recepción, al SIAP.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En el mismo día, o en menos de 24 horas

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Recepción	Registro de entrada en IGR.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Utilizan el CESTRACK para control y consulta
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Recepción	Clasificación y codificación. En base a la Guía de codificación de motivos de reclamación facilitada por la Dirección General de Atención al Paciente.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Curso de la reclamación	Desde el SIAP se debe enviar en el plazo de 2 días hábiles la reclamación escrita al Responsable de la unidad o servicio que corresponda, según la naturaleza de la reclamación, desde la aplicación informática IGR.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Es comunicación automática con el IGR cuando la reclamación se registra
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Curso de la reclamación	El responsable de la unidad o servicio deberá emitir un informe que recoja los aspectos que puedan resultar relevantes, incorporando las pruebas documentales que se consideren de interés. Dicho informe deberá ser remitido al responsable del SIAP en el plazo de 7 días naturales.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Hacen recordatorio a los diferentes servicios a diario
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Curso de la reclamación	Objetivo corporativo ≤ 15 días (Quirón Salud) Objetivo de la Consejería ≤ 20 días (desde el año 2018)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Contestación	El responsable del SIAP es quien debe remitir al reclamante una contestación personalizada, la cual debe contemplar al menos los siguientes apartados de acuerdo al Manual para la Elaboración de Respuestas a las reclamaciones de los ciudadanos emitido por la Dirección General de Atención al Paciente	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Firma de las respuestas de las reclamaciones siempre por parte de la Dirección Médica
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Contestación	El plazo máximo fijado como objetivo de los Centros Quironsalud para emitir la contestación es de 15 días hábiles.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Contestación	Volcado desde nuestro sistema informático a la aplicación CESTRACK de la Consejería de Sanidad. Junto con el resto de documentación, respuesta responsable, respuesta final al reclamante.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Contestación	El expediente se guardará en archivo físico durante dos años.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Guardan el expediente un mínimo de 5 años
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Evaluación	El SIAP elabora un informe mensual de la actividad del servicio, especialmente en materia de reclamaciones, el cual se remite a la Dirección de Gerencia, diferentes direcciones del Hospital y al Núcleo Promotor de Calidad.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Evaluación	Se toman las medidas preventivas y correctivas oportunas, estableciendo el seguimiento de las mismas para asegurar una mejora en la atención que se ofrece al usuario.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Evaluación	Semestralmente se envía informe a la Unidad Funcional de Gestión de Riesgos con las reclamaciones recibidas que han supuesto un efecto adverso.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Evaluación	Anualmente se realizará un informe de acciones de mejora derivadas de las reclamaciones.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO: Política general de acompañamiento	Facilitar información básica sobre funcionamiento y accesibilidad a los servicios sanitarios de los centros de salud relacionados con nuestro hospital.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid 19 sólo se permite un acompañante en determinados servicios (CMA), ingresos en plantas no Covid. El resto de servicios no se permiten acompañantes, excepto si son pacientes frágiles, dependientes o menores de edad. Tienen un registro para los acompañamientos en la intranet "Registro de Pacientes Ingresados con Autorización de Acompañamiento de Familiares"
PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO: Política general de acompañamiento	Orientar al paciente o acompañante sobre las normas y horarios de acompañamiento e información clínica.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid 19 sólo se permite un acompañante en determinados servicios (CMA), ingresos en plantas no Covid. El resto de servicios no se permiten acompañantes, excepto si son pacientes frágiles, dependientes o menores de edad. Tienen un registro para los acompañamientos en la intranet "Registro de Pacientes Ingresados con Autorización de Acompañamiento de Familiares"

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO: Política general de acompañamiento	Regular los flujos de visita y acompañamiento en aquellas áreas asistenciales en las que sea necesario.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid 19 sólo se permite un acompañante en determinados servicios (CMA), ingresos en plantas no Covid. El resto de servicios no se permiten acompañantes, excepto si son pacientes frágiles, dependientes o menores de edad. Tienen un registro para los acompañamientos en la intranet "Registro de Pacientes Ingresados con Autorización de Acompañamiento de Familiares"
PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO: Política general de acompañamiento	Proveer información a los usuarios sobre Derechos y Deberes.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO: Política general de acompañamiento	Difusión mediante cartelería, poster y díptico de las principales salas de espera y espacios destinados a acompañantes y allegados.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Hay planos del hospital en las diferentes zonas y departamentos del Hospital
PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO: Política general de acompañamiento	Contar con profesionales que entre sus funciones están las de acompañar, informar y regular todos los extremos necesarios para el cumplimiento de este protocolo.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid 19 sólo se permite un acompañante en determinados servicios (CMA), ingresos en plantas no Covid. El resto de servicios no se permiten acompañantes, excepto si son pacientes frágiles, dependientes o menores de edad. Tienen un registro para los acompañamientos en la intranet "Registro de Pacientes Ingresados con Autorización de Acompañamiento de Familiares" El paciente con ingreso programado, se recepciona en admisión (ventanilla LEQ o ventanilla Canalizaciones), y el personal Informador acompaña al paciente y a el acompañante a su habitación, explicándoles e informándoles del funcionamiento del centro, horarios, etc. El paciente con Cirugía Ambulatoria, se recepciona en Información (ventanillas) y desde aquí se le dirige al mostrador de la Informadora de la CMA, y allí le atienden (un acompañante puede esperar en la sala de espera de la CMA durante la intervención).

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO: Política de acompañamiento en urgencias	Identificación de acompañantes de los pacientes mediante pulsera de acompañante.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Sí se hacía, antes del Covid, ahora no se permite acompañante en urgencias excepto si es un paciente frágil, dependiente o menor de edad
DPT PERSONAL DE ADMISIÓN	Recibir, atender y registrar a los pacientes en las instalaciones sanitarias, en los diferentes puestos de atención, ofreciendo apoyo e información y recogiendo todos los datos que sean necesarios para su gestión, citación, programación, etc.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
DPT PERSONAL DE ADMISIÓN	Informar de las dudas que se presenten sirviendo de enlace entre el paciente y el resto de los servicios del centro.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
DPT PERSONAL DE ADMISIÓN	Solicitar las agendas a los especialistas en los casos que proceda.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se refleja en la intranet, "Notificación de Agendas"
DPT PERSONAL DE ADMISIÓN	Mantener actualizado el sistema informático.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
DPT PERSONAL DE ADMISIÓN	Ofrecer una imagen positiva y de atención al paciente.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
DPT PERSONAL DE ADMISIÓN	Apoyar en las funciones de gestión asociadas al Responsable de Admisión: gestión del transporte de pacientes, comprobación de volantes, comunicación de incidencias, correo, mensajería, facturación, etc.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
DPT PERSONAL DE ADMISIÓN	Favorecer la comunicación interna.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
DPT PERSONAL DE ADMISIÓN	Mantener actualizados todos los procedimientos y registros derivados del proceso de admisión.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
DPT PERSONAL DE ADMISIÓN	En general, realizar todas las funciones que le sean encomendadas.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
ADMISIÓN CENTRAL	Citación de pruebas	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Citación de pruebas radiológicas o cualquier otra prueba (pruebas funcionales) se realiza a través del IMDH y se registra en el IMDH
ADMISIÓN CENTRAL	Citación de revisiones	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Registrado en IMDH
ADMISIÓN CENTRAL	Registro de pacientes en LEQ	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El registro de pacientes para cirugías programadas lo reflejan en el IMDH, en Programación Quirúrgica, y también van controlando y utilizando el Ruleq
ADMISIÓN CENTRAL	Programación quirúrgica	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El registro de pacientes para cirugías programadas lo reflejan en el IMDH, en Programación Quirúrgica, y también van controlando y utilizando el Ruleq
ADMISIÓN CENTRAL	Canalizaciones	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo gestionan en el IMDH y en el Casiopea. También utilizan la aplicación de Transporte Sanitario No Urgente

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
ADMISIÓN CENTRAL	Gestión de ambulancias al alta de pacientes hospitalizados	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Petición de Ambulancias para pacientes hospitalizados (al alta) o pacientes de consultas externas. Utiliza para ello la aplicación Casiopea. Para pacientes de RHB o Diálisis o Urgencias, las ambulancias se piden en esos servicios
ADMISIÓN CENTRAL	Registro de recién nacidos	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
ADMISIÓN CENTRAL	Registro de pacientes en el hospital de día	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Utilizan la aplicación IMDH para citar y registrar los pacientes en Hospital de Día. Para registrar los tratamientos de Hospital de Día utilizan la aplicación Oncofarm. También utilizan el programa Casiopea como referencia o consulta
ADMISIÓN CENTRAL	Justificantes de asistencia	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
ADMISIÓN URGENCIAS	Registro de pacientes a su llegada a urgencias.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se registran los pacientes a su llegada a Urgencias por parte de las administrativas de admisión de urgencias, y la informadora de urgencias registra los números de teléfono de contacto y los datos de contacto de los familiares (si vienen con el paciente)



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
 18/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
ADMISIÓN URGENCIAS	Ingreso de pacientes de urgencias a hospitalización	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Todos los ingresos a hospitalización se hacen desde Urgencias, y los ingresos de cirugía se hacen desde CMA
ADMISIÓN URGENCIAS	Citación de pacientes en CCEE atendidos en la urgencia	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
ADMISIÓN URGENCIAS	Coordinar información con la informadora.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
ADMISIÓN URGENCIAS	Justificantes de asistencia	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo da la Informadora de Urgencias
ADMISIÓN REHABILITACIÓN	Citación de pruebas y revisiones.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
ADMISIÓN REHABILITACIÓN	Gestión cierre de ambulancias de paciente ambulantes.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Para pacientes de RHB, Diálisis, pacientes de consultas y altas hospitalarias
ADMISIÓN REHABILITACIÓN	Justificantes de asistencia.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
GESTIÓN DE AGENDAS	Cierres	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza en el IMDH
GESTIÓN DE AGENDAS	Bloqueos	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza en el IMDH
GESTIÓN DE AGENDAS	Reprogramaciones	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Sí realizan, y llaman a los pacientes para volver a citarlos y reprogramarlos y vuelven a grabar todo en el IMDH



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROTOCOLO DE INFORMACIÓN: Información en ventanilla	Control de préstamo de sillas de ruedas y registro de entrega.	Incidencia Leve	REQUISITO DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0001	No realizan registro, piden DNI a la entrega de la silla, y devuelven el DNI al paciente cuando se devuelve la silla. Pero no llevan un registro de la hora de entrega y de la hora de la devolución

6.2.1 Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Comunicación Cita

	Administrativa: Teresa Zafrilla Lumbreras					Administrativa: Ana Belén Higuera				
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10
Datos de la muestra... (Persona observada, fecha, hora y área. Adicionalmente se puede indicar el asunto tratado por el paciente...)	Área: Admisión Central; Cambio Cita Telefónico; Fecha: 10/12/2020; Hora: 13:09; Paciente: PSA; Motivo: paciente llama para cambiar cita para la cura postquirúrgica	Área: Admisión Central; Cambio Cita Telefónico; Fecha: 10/12/2020; Hora: 13:11; Paciente: EAH; Motivo: paciente quiere cambiar una cita para digestivo	Área: Admisión Central; Cambio Cita Telefónico; Fecha: 10/12/2020; Hora: 13:14; Paciente: GEL; Motivo: paciente quiere cambiar cita para analítica	Área: Admisión Central; Cambio Cita Telefónico; Fecha: 10/12/2020; Hora: 13:18; Paciente: KMP; Motivo: madre de paciente quiere pedir cita para pediatría	Área: Admisión Central; Cambio Cita Telefónico; Fecha: 10/12/2020; Hora: 13:23; Paciente: MPDG; Motivo: paciente quiere ver qué días tenía sus citas para sus pruebas y su cirugía de digestivo	Área: Admisión Central; Cambio Cita Telefónico; Fecha: 10/12/2020; Hora: 13:31; Paciente: MRAS; Motivo: paciente quiere confirmar sus citas para endocrinología y traumatología	Área: Admisión Central; Cambio Cita Telefónico; Fecha: 10/12/2020; Hora: 13:33; Paciente: JRC; Motivo: paciente llama para confirmar su cita con el neurólogo	Área: Admisión Central; Cambio Cita Telefónico; Fecha: 10/12/2020; Hora: 13:36; Paciente: AHR; Motivo: paciente quiere confirmar sus citas de radiología en 2021	Área: Admisión Central; Cambio Cita Telefónico; Fecha: 10/12/2020; Hora: 13:40; Paciente: AHR; Motivo: paciente quiere confirmar sus citas de radiología en 2021 (llama de nuevo). Es el mismo paciente de la muestra 8	Área: Admisión Central; Cambio Cita Telefónico; Fecha: 10/12/2020; Hora: 13:42; Paciente: JAT; Motivo: paciente llama para confirmar sus citas de digestivo y sus pruebas asociadas. Quiere adelantar las citas
Criterio	Valoración									
Saludo de bienvenida: ¡Buenos días/tardes!.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Informar a la persona desde dónde se llama: -Llamo del departamento de gestión de citas del Hospital XXXXX.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Identificar a la persona que voy a dar la cita: ¿-Hablo con...? Si no es el paciente identificar el parentesco con el mismo (hija, madre, esposa).	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Siempre se tratará de USTED a los pacientes.	5	7	7	10	3	10	10	10	7	10
Si la persona al otro lado del teléfono es un menor de edad no se debe dejar información, se intentará en otro momento hasta el tercer intento.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

	Administrativa: Teresa Zafrilla Lumbreras					Administrativa: Ana Belén Hígueras				
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10
Explicar el motivo de la llamada: cita pendiente, reprogramación de cita, etc.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Informar del día y la hora de la nueva cita para que el paciente dé su conformidad.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Saludo de despedida. ¡que tenga un buen día, un saludo!	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
OBSERVACIONES / COMENTARIOS / INCIDENCIAS	Llamada de Paciente / Observaciones: Casi toda la llamada trata al paciente de tú	Llamada de Paciente / Observaciones: En ocasiones trata al paciente de tú	Llamada de Paciente / Observaciones: En ocasiones trata al paciente de tú	Llamada de Paciente	Llamada de Paciente / Observaciones: En ocasiones trata al paciente de tú. En un momento dado la administrativa le ha dicho al paciente (anciano): "vamos a ver si nos centramos", no con tono de voz elevado, pero no es una buena manera de contestar al paciente para explicarle sus citas	Llamada de Paciente	Llamada de Paciente	Llamada de Paciente	Llamada de Paciente / Observaciones: Una vez ha tratado al paciente de tú	Llamada de Paciente
PROMEDIO LLAMADA	9,3	9,6	9,6	10,0	9,0	10,0	10,0	10,0	9,6	10,0
PROMEDIO ADMINISTRATIVAS	9,5					9,9				
PROMEDIO TOTAL MUESTRA 10 LLAMADAS	9,7									

6.2.2 Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Citación Presencial

	Administrativa: Carmen María Rodríguez					Administrativa: Lorena Martínez Navarro				
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10
Datos de la muestra... (Persona observada, fecha, hora y área. Adicionalmente se puede indicar el asunto tratado por el paciente...)	Área: Admisión Central: Citación Consultas Externas (presencial); Fecha: 10/12/2020; Hora: 11:46; Paciente: ABPM; Motivo: paciente solicita adelanto de cita de alergología	Área: Admisión Central: Citación Consultas Externas (presencial); Fecha: 10/12/2020; Hora: 11:49; Paciente: APG; Motivo: citación para ecografía y consulta de oftalmología para su hijo	Área: Admisión Central: Citación Consultas Externas (presencial); Fecha: 10/12/2020; Hora: 11:54; Paciente: MPCM; Motivo: paciente quiere pedir cita para el traumatólogo	Área: Admisión Central: Citación Consultas Externas (presencial); Fecha: 10/12/2020; Hora: 11:57; Paciente: CJQV; Motivo: paciente quiere pedir cita de traumatología	Área: Admisión Central: Citación Consultas Externas (presencial); Fecha: 10/12/2020; Hora: 12:04; Paciente: IGS; Motivo: paciente quiere adelantar una resonancia y pedir revisión con urología	Área: Admisión Central: Citación Consultas Externas (presencial); Fecha: 10/12/2020; Hora: 12:07; Paciente: MAHS; Motivo: paciente quiere pedir cita para traumatología	Área: Admisión Central: Citación Consultas Externas (presencial); Fecha: 10/12/2020; Hora: 12:09; Paciente: ACP; Motivo: paciente quiere pedir cita para ginecología	Área: Admisión Central: Citación Consultas Externas (presencial); Fecha: 10/12/2020; Hora: 12:18; Paciente: ACL; Motivo: paciente quiere confirmar cita para cirugía	Área: Admisión Central: Citación Consultas Externas (presencial); Fecha: 10/12/2020; Hora: 12:23; Paciente: ADPB; Motivo: paciente quiere modificar citas de oftalmología y urología	Área: Admisión Central: Citación Consultas Externas (presencial); Fecha: 10/12/2020; Hora: 12:32; Paciente: OAD; Motivo: paciente quiere confirmar día de la cita de urología
Criterio	Valoración									
COMUNICACIÓN DE LA CITA FÍSICA										
Saludo de bienvenida: ¡Buenos días/tardes! ¿en qué puedo ayudarle? ó ¡Buenos días/tardes! Dígame- .	10	10	10	5	10	10	10	8	10	8
Siempre Identificar a la persona a la que se va a dar la cita previa petición, previa solicitud de tarjeta sanitaria (no debemos exigirla, solo pedirla), o DNI del paciente para comprobación de datos.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Se comprobará la dirección y teléfonos además del área. Siempre se tratará de USTED a los pacientes.	5	5	5	5	5	10	7	10	10	10
Informar del día y la hora de la nueva cita para que el paciente dé su conformidad e imprimirle la misma.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Saludo de despedida. Aquí tiene ¡que tenga un buen día!	10	10	10	5	5	10	10	10	10	10

	Administrativa: Carmen María Rodríguez					Administrativa: Lorena Martínez Navarro				
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10
OBSERVACIONES / COMENTARIOS / INCIDENCIAS	No está uniformada con chaqueta azul / Observaciones: No siempre trata al paciente de usted. Normalmente trata de tú la mayoría de las veces	No está uniformada con chaqueta azul / Observaciones: No siempre trata al paciente de usted. Normalmente trata de tú la mayoría de las veces	No está uniformada con chaqueta azul / Observaciones: No siempre trata al paciente de usted. Normalmente trata de tú la mayoría de las veces	No está uniformada con chaqueta azul / Observaciones: No ha saludado. No siempre trata al paciente de usted. Normalmente trata de tú la mayoría de las veces. No hay despedida	No está uniformada con chaqueta azul / Observaciones: No siempre trata al paciente de usted. Normalmente trata de tú la mayoría de las veces. No hay despedida		Observaciones: Ha tratado al paciente de tú, pero era una persona joven	Observaciones: El saludo es un simple "hola".		Observaciones: El saludo es un simple "hola".
PROMEDIO ATENCIÓN PRESENCIAL	9,0	9,0	9,0	7,0	8,0	10,0	9,4	9,6	10,0	9,6
PROMEDIO ADMINISTRATIVA	8,4					9,7				
PROMEDIO TOTAL MUESTRA 10 ATENCIONES PRESENCIALES	9,1									

6.3 ANEXO 3: Tabla de Evaluación del Desempeño de los Procesos y Subprocesos.

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	MÉTODO DE EVALUACIÓN	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	Aquellos incumplimientos que afectan directamente a la operatividad y/o uso de áreas funcionales del Hospital o parte de las mismas. FD1	Evaluación de la ejecución de los procesos	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	Aquellos incumplimientos que afectan directamente a la operatividad y/o uso de áreas funcionales del Hospital o parte de las mismas. FD2	Estudio de campo (datos sobre coberturas de puestos, gestión de colas, salas...)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	Aquellos incumplimientos que podrían haber afectado a la operatividad y/o uso de áreas funcionales del Hospital o parte de las mismas. FD2	Evaluación de la ejecución de los procesos	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	Aquellos incumplimientos que podrían haber afectado a la operatividad y/o uso de áreas funcionales del Hospital o parte de las mismas. FD2	Estudio de campo (datos sobre coberturas de puestos, gestión de colas, salas...)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	MÉTODO DE EVALUACIÓN	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	No acompañamiento a pacientes que lo soliciten o necesiten FC1	Evaluación de la ejecución de los procesos (Identificar posibles incidencias observando acompañamientos y los registros del procesos)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid 19 sólo se permite un acompañante en determinados servicios (CMA), ingresos en plantas no Covid. El resto de servicios no se permiten acompañantes, excepto si son pacientes frágiles, dependientes o menores de edad. Tienen un registro para los acompañamientos en la intranet "Registro de Pacientes Ingresados con Autorización de Acompañamiento de Familiares"
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	Incumplimiento del servicio de información al paciente en urgencias 24 horas FC1	Estudio de campo (tomar nota de la cobertura real)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	Incumplimiento del servicio de información al paciente en urgencias 24 horas FC1	Evaluación documental (Revisar la cobertura sobre el papel en las planillas y cuadrantes)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	Incumplimiento del servicio de información al paciente en urgencias 24 horas FC1	Evaluación de la ejecución de los procesos (Identificar posibles incidencias observando la prestación de servicio en el puesto de admisión - información de urgencias)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	MÉTODO DE EVALUACIÓN	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	Incumplimiento de la actualización del listado telefónico, trimestralmente FD2 ó FC2	Evaluación de la ejecución de los procesos (Revisar que en cada puesto de atención presencial y telefónico disponen del listado actualizado)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se encuentra a disposición de todo el personal en la intranet del grupo
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	Incumplimiento de la actualización del listado telefónico, trimestralmente FD2 ó FC2	Evaluación documental (Revisar que se dispone de un documento tipo o maestro y que se difunde)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se encuentra a disposición de todo el personal en la intranet del grupo
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	Incumplimiento del deber de confidencialidad FC1	Evaluación documental (Revisar que se dispone de las cláusulas de confidencialidad firmadas por los trabajadores)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	Incumplimiento del deber de confidencialidad FC1	Evaluación de la ejecución de los procesos y Observación de campo (Observar si durante la auditoría se proporciona información a los paciente que compromete el deber de confidencialidad)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	MÉTODO DE EVALUACIÓN	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	Incumplimiento de cualesquiera otras obligaciones que pueda repercutir en el paciente/usuario FC1	Evaluación de la ejecución de los procesos (Contabilizaremos las incidencias detectadas en la ejecución de los procesos)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	El resultado de la encuesta de satisfacción a los clientes o del instrumento de medición que se habilite, se encuentra por debajo del 75 % FC1	Verificación de los resultados, el origen de los datos, la calidad estadística del estudio y el método de recogida de la información y el método de cálculo.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	2019: NPS HUIE 60,43%; 2020: NPS HUIE 68,70% (acumulado a día de hoy 10/12/2020) Resultados 2019: 91,61% de satisfacción (ISG: Índice de Satisfacción Global. Es la media aritmética de la satisfacción global de CCEE, CA, Hospitalización y Urgencias. Resultados de la Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2019. Dirección General de Humanización y Atención al Paciente. Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid)
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	Incorrecta uniformidad y/o identificación del personal del servicio FC1	Estudio de campo (ver el estado de la uniformidad e identificación)	Incidencia Leve	REQUISITO DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_DPS_0001	No en todos los casos el personal está correctamente uniformado. Las Informadoras sí es cierto que llevan todas la chaqueta verde correspondiente, pero hay personal de Admisión Central (ventanillas de citación presencial, citación Hospital de Día, LEQ, Canalizaciones, Ambulancias y Registro de Nacimientos) y personal de atención al público de Atención al Paciente que no llevan una uniformidad homogénea. En estos casos, nos refieren que el uniforme que se les exige es chaqueta azul o de punto negra o gris, pero no en todos los casos se lleva. Nos refieren que justo en esta semana se encuentran pendientes de recibir nuevos uniformes de sustitución para este personal, pero todavía no han llegado

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	MÉTODO DE EVALUACIÓN	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	% de llamadas perdidas en la centralita > al 3% FC1	Evaluación documental (Revisar los datos de los informes de indicadores de centralita: revisar el concepto de "llamada perdida")	Incidencia Leve	REQUISITO DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_DPS_0002	2019: 3,80% de llamadas perdidas (promedio anual); 2020: 7% de llamadas perdidas (promedio anual a cierre de mes de noviembre)
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	Faltas en la atención que denoten mala educación, falta de respeto etc. FC1	Evaluación de la ejecución de los procesos y Observación de campo (Observar si durante la auditoría se proporciona un trato inadecuado en algún momento)	Incidencia Leve	REQUISITO DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_DPS_0003	En algunos de los casos de atención directa con pacientes para la citación presencial o citación telefónica de los mismos, se han evidenciado administrativas que tienen alguna tendencia a tratar al paciente de "tú" en vez de "usted" en gran parte de las conversaciones. Igualmente se ha observado un caso puntual de atención telefónica en la que se ha evidenciado una respuesta al paciente poco adecuada: a un paciente anciano que parece que no entendía bien los días en los que se habían marcado sus citas, la administrativa (sin alterar tono de voz) responde al paciente con un "vamos a ver si nos centramos". Trato incorrecto

6.4 ANEXO 4: Tabla de Evaluación de Campo de la Calidad de la Atención Presencial.

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
1	HUIE	IML	09/12/2020	14:24:21	Tarde	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	14:22	14:23	0:01	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puestos sin atender
2	HUIE	IML	09/12/2020	16:01:57	Tarde	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	16:00	16:00	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
3	HUIE	IML	09/12/2020	16:03:38	Tarde	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	16:02	16:03	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
4	HUIE	IML	09/12/2020	16:06:51	Tarde	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	16:05	16:06	0:01	NA	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
5	HUIE	IML	09/12/2020	16:08:31	Tarde	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	16:07	16:08	0:01	NA	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
6	HUIE	IML	09/12/2020	16:17:10	Tarde	Urgencias: Información	Fila	Fila	100%	16:16	16:16	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
7	HUIE	IML	09/12/2020	16:18:43	Tarde	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	16:17	16:18	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
8	HUIE	IML	09/12/2020	16:20:30	Tarde	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	16:19	16:19	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
9	HUIE	IML	09/12/2020	16:37:37	Tarde	Admisión Central	Fila	Fila	100%	16:36	16:38	0:02	NA	NA	0	5	3	60%	1	DM_ES_CAP_0001	5	100%	2	67%	Puestos sin atender
10	HUIE	IML	09/12/2020	16:42:57	Tarde	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	16:41	16:42	0:01	NA	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
11	HUIE	IML	09/12/2020	16:46:04	Tarde	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	16:44	16:45	0:01	NA	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
12	HUIE	IML	09/12/2020	16:53:46	Tarde	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	16:52	16:54	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
13	HUIE	IML	09/12/2020	17:09:47	Tarde	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	16:41	16:42	0:01	NA	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
14	HUIE	IML	09/12/2020	17:11:32	Tarde	Admisión Central	Fila	Fila	100%	17:10	17:12	0:02	NA	NA	0	5	2	40%	1	DM_ES_CAP_0001	5	100%	2	100%	Puestos sin atender
15	HUIE	IML	09/12/2020	17:19:15	Tarde	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	17:13	17:22	0:09	NA	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
16	HUIE	IML	10/12/2020	16:34:31	Tarde	Admisión Central	Fila	Fila	100%	17:10	17:12	0:02	NA	NA	0	5	2	40%	1	DM_ES_CAP_0001	5	100%	2	100%	Puestos sin atender
17	HUIE	IML	10/12/2020	8:44:52	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	8:45	8:46	0:01	NA	NA	0	12	6	50%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	3	50%	Puestos sin atender
18	HUIE	IML	10/12/2020	8:50:22	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	8:45	8:50	0:05	NA	NA	0	12	6	50%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	3	50%	Puestos sin atender
19	HUIE	IML	10/12/2020	8:56:21	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	8:52	8:56	0:04	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	1	50%	Puestos sin atender
20	HUIE	IML	10/12/2020	9:01:14	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	8:58	9:02	0:04	NA	NA	0	12	6	50%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	3	50%	Puestos sin atender
21	HUIE	IML	10/12/2020	9:07:32	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	9:01	9:07	0:06	NA	NA	0	12	6	50%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	3	50%	Puestos sin atender
22	HUIE	IML	10/12/2020	9:11:46	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	9:08	9:11	0:03	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
23	HUIE	IML	10/12/2020	9:16:20	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	9:12	9:16	0:04	NA	NA	0	12	6	50%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	3	50%	Puestos sin atender
24	HUIE	IML	10/12/2020	9:22:14	Mañana	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	9:19	9:22	0:03	NA	NA	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender
25	HUIE	IML	10/12/2020	9:33:26	Mañana	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	9:30	9:33	0:03	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puestos sin atender
26	HUIE	IML	10/12/2020	9:42:29	Mañana	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	9:39	9:42	0:03	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puestos sin atender
27	HUIE	IML	10/12/2020	10:04:33	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	9:54	10:04	0:10	NA	NA	0	12	6	50%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	3	50%	Puestos sin atender
28	HUIE	IML	10/12/2020	10:06:15	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	10:05	10:06	0:01	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
29	HUIE	IML	10/12/2020	10:07:09	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	10:07	10:08	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de 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	HUIE	IML	10/12/2020	10:11:00	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	10:10	10:11	0:01	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
31	HUIE	IML	10/12/2020	10:18:09	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	10:11	10:18	0:07	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	1	50%	Puestos sin atender
32	HUIE	IML	10/12/2020	10:21:01	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	10:20	10:21	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
33	HUIE	IML	10/12/2020	10:28:00	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	10:22	10:27	0:05	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	3	60%	Puestos sin atender
34	HUIE	IML	10/12/2020	10:30:09	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	10:27	10:31	0:04	NA	NA	0	12	4	33%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	2	50%	Puestos sin atender
35	HUIE	IML	10/12/2020	10:37:21	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	10:30	10:37	0:07	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	3	60%	Puestos sin atender
36	HUIE	IML	10/12/2020	10:47:36	Mañana	Urgencias: Información	Fila	Fila	100%	10:46	10:47	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
37	HUIE	IML	10/12/2020	10:49:34	Mañana	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	10:48	10:49	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
38	HUIE	IML	10/12/2020	10:51:22	Mañana	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	10:50	10:50	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
39	HUIE	IML	10/12/2020	11:05:29	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	10:50	11:05	0:15	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
40	HUIE	IML	10/12/2020	11:10:38	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	11:00	11:10	0:10	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
41	HUIE	IML	10/12/2020	11:18:48	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	11:18	11:19	0:01	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
42	HUIE	IML	10/12/2020	11:20:43	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	11:18	11:20	0:02	OK	0	0	3	1	33%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	1	100%	Puestos sin atender
43	HUIE	IML	10/12/2020	11:21:40	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	11:20	11:21	0:01	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
44	HUIE	IML	10/12/2020	11:25:42	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	11:24	11:25	0:01	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	3	60%	Puestos sin atender

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamadas a 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
45	HUIE	IML	10/12/2020	11:29:21	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	11:26	11:29	0:03	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	3	60%	Puestos sin atender
46	HUIE	IML	10/12/2020	11:33:48	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	11:31	11:33	0:02	NA	NA	0	12	4	33%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	2	50%	Puestos sin atender
47	HUIE	IML	10/12/2020	11:37:41	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	11:37	11:38	0:01	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
48	HUIE	IML	10/12/2020	11:38:25	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	11:37	11:40	0:03	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
49	HUIE	IML	10/12/2020	11:44:47	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	11:38	11:44	0:06	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
50	HUIE	IML	10/12/2020	12:16:21	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	12:14	12:17	0:03	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
51	HUIE	IML	10/12/2020	12:23:40	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	12:10	12:23	0:13	NA	NA	0	12	4	33%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	2	50%	Puestos sin atender
52	HUIE	IML	10/12/2020	12:26:24	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	12:25	12:27	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
53	HUIE	IML	10/12/2020	12:29:38	Mañana	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	12:29	12:30	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
54	HUIE	IML	10/12/2020	12:30:19	Mañana	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	12:29	12:31	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
55	HUIE	IML	10/12/2020	12:43:10	Mañana	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	12:42	12:44	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puestos sin atender
56	HUIE	IML	10/12/2020	12:44:49	Mañana	Urgencias: Información	Fila	Fila	100%	12:44	12:44	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
57	HUIE	IML	10/12/2020	12:46:29	Mañana	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	12:46	12:46	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
58	HUIE	IML	10/12/2020	12:47:32	Mañana	Urgencias: Información	Fila	Fila	100%	12:47	12:47	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
59	HUIE	IML	10/12/2020	12:55:49	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	12:55	12:55	0:00	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
60	HUIE	IML	10/12/2020	13:01:01	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	12:50	13:00	0:10	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
61	HUIE	IML	10/12/2020	13:01:40	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	13:00	13:02	0:02	NA	NA	0	12	6	50%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	4	67%	Puestos sin atender
62	HUIE	IML	10/12/2020	13:09:32	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	13:02	13:10	0:08	NA	NA	0	12	6	50%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	4	67%	Puestos sin atender
63	HUIE	IML	10/12/2020	13:11:48	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	13:10	13:12	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
64	HUIE	IML	10/12/2020	13:13:42	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	13:13	13:13	0:00	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	3	100%	
65	HUIE	IML	10/12/2020	13:14:34	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	13:14	13:15	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
66	HUIE	IML	10/12/2020	13:15:04	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	13:14	13:15	0:01	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
67	HUIE	IML	10/12/2020	13:16:35	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	13:16	13:16	0:00	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
68	HUIE	IML	10/12/2020	13:17:10	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	13:17	13:18	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
69	HUIE	IML	10/12/2020	13:18:59	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	13:18	13:19	0:01	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	1	50%	Puestos sin atender
70	HUIE	IML	10/12/2020	13:21:42	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	13:21	13:21	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
71	HUIE	IML	10/12/2020	13:25:01	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	13:22	13:25	0:03	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
72	HUIE	IML	10/12/2020	13:25:37	Mañana	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	13:25	13:25	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
73	HUIE	IML	10/12/2020	13:28:10	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	13:27	13:27	0:00	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
74	HUIE	IML	10/12/2020	13:31:05	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	13:26	13:30	0:04	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
75	HUIE	IML	10/12/2020	13:31:46	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	13:31	13:31	0:00	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
76	HUIE	IML	10/12/2020	13:43:52	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	13:22	13:43	0:21	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
77	HUIE	IML	10/12/2020	13:51:03	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	13:40	13:50	0:10	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	4	80%	Puestos sin atender
78	HUIE	IML	10/12/2020	13:53:41	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	13:48	13:53	0:05	NA	NA	0	12	4	33%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	3	75%	Puestos sin atender
79	HUIE	IML	10/12/2020	13:55:37	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	13:53	13:55	0:02	NA	NA	0	12	2	17%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	1	50%	Puestos sin atender
80	HUIE	IML	10/12/2020	14:01:53	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	14:00	14:02	0:02	NA	NA	0	12	3	25%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	2	67%	Puestos sin atender
81	HUIE	IML	10/12/2020	14:04:55	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	14:02	14:05	0:03	NA	NA	0	12	3	25%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	2	67%	Puestos sin atender
82	HUIE	IML	10/12/2020	14:07:23	Tarde	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	14:06	14:07	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puestos sin atender
83	HUIE	IML	10/12/2020	14:08:06	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	14:06	14:08	0:02	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	4	80%	Puestos sin atender
84	HUIE	IML	10/12/2020	14:08:35	Tarde	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	14:07	14:08	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puestos sin atender
85	HUIE	IML	10/12/2020	16:01:32	Tarde	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	16:01	16:02	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
86	HUIE	IML	10/12/2020	16:09:29	Tarde	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	16:08	16:09	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
87	HUIE	IML	10/12/2020	16:12:10	Tarde	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	16:11	16:12	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
88	HUIE	IML	10/12/2020	16:12:54	Tarde	Urgencias: Información	Fila	Fila	100%	16:12	16:13	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
89	HUIE	IML	10/12/2020	16:14:58	Tarde	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	16:14	16:14	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
90	HUIE	IML	10/12/2020	16:17:32	Tarde	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	16:16	16:17	0:01	NA	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
91	HUIE	IML	10/12/2020	16:18:30	Tarde	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	16:18	16:19	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
92	HUIE	IML	10/12/2020	16:22:04	Tarde	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	16:20	16:21	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
93	HUIE	IML	10/12/2020	16:27:48	Tarde	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	16:27	16:27	0:00	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puestos sin atender
94	HUIE	IML	10/12/2020	16:28:50	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	16:28	16:29	0:01	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
95	HUIE	IML	10/12/2020	16:30:56	Tarde	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	16:30	16:30	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
96	HUIE	IML	10/12/2020	16:34:21	Tarde	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	16:34	16:35	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puestos sin atender
97	HUIE	IML	10/12/2020	16:44:35	Tarde	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	16:40	16:40	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
98	HUIE	IML	10/12/2020	16:45:53	Tarde	Admisión Central	Fila	Fila	100%	16:45	16:46	0:01	NA	NA	0	5	1	20%	1	DM_ES_CAP_0001	5	100%	1	100%	Puestos sin atender
99	HUIE	IML	10/12/2020	16:47:25	Tarde	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	16:46	16:47	0:01	NA	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
100	HUIE	IML	10/12/2020	16:51:19	Tarde	Admisión Central	Fila	Fila	100%	16:49	16:51	0:02	OK	0	0	5	1	20%	1	DM_ES_CAP_0001	5	100%	1	100%	Puestos sin atender
101	HUIE	IML	10/12/2020	16:54:54	Tarde	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	16:54	16:55	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
102	HUIE	IML	10/12/2020	16:56:55	Tarde	Admisión Central	Fila	Fila	100%	16:56	16:57	0:01	NA	NA	0	5	1	20%	1	DM_ES_CAP_0001	5	100%	1	100%	Puestos sin atender
103	HUIE	IML	10/12/2020	17:00:09	Tarde	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	16:59	17:00	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
104	HUIE	IML	10/12/2020	17:33:09	Tarde	Admisión Central	Fila	Fila	100%	17:32	17:35	0:03	NA	0	0	5	1	20%	1	DM_ES_CAP_0001	5	100%	1	100%	Puestos sin atender
105	HUIE	IML	10/12/2020	17:36:03	Tarde	Admisión Central	Fila	Fila	100%	17:30	17:36	0:06	NA	NA	0	5	1	20%	1	DM_ES_CAP_0001	5	100%	1	100%	Puestos sin atender

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
 18/02/2021

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
106	HUIE	IML	10/12/2020	17:36:45	Tarde	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	17:36	17:37	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
107	HUIE	IML	10/12/2020	19:37:50	Tarde	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	16:01	16:02	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
108	HUIE	IML	10/12/2020	19:37:52	Tarde	Admisión Central	Fila	Fila	100%	13:53	13:55	0:02	OK	0	0	5	2	40%	1	DM_ES_CAP_0001	5	100%	1	50%	Puestos sin atender
109	HUIE	IML	10/12/2020	19:37:52	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	13:22	13:43	0:21	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
110	HUIE	IML	10/12/2020	19:37:55	Mañana	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	13:25	13:25	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
111	HUIE	IML	11/12/2020	9:03:14	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	9:00	9:05	0:05	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
112	HUIE	IML	11/12/2020	9:07:09	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	9:00	9:07	0:07	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	4	80%	Puestos sin atender
113	HUIE	IML	11/12/2020	9:14:39	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	9:04	9:14	0:10	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	4	80%	Puestos sin atender
114	HUIE	IML	11/12/2020	9:17:48	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	9:10	9:17	0:07	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	4	80%	Puestos sin atender
115	HUIE	IML	11/12/2020	9:18:43	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	9:18	9:19	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
116	HUIE	IML	11/12/2020	9:19:16	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	9:18	9:20	0:02	OK	0	0	3	1	33%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	1	100%	Puestos sin atender
117	HUIE	IML	11/12/2020	9:23:29	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	9:10	9:23	0:13	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
118	HUIE	IML	11/12/2020	9:23:57	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	9:21	9:23	0:02	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
119	HUIE	IML	11/12/2020	9:24:23	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	9:12	9:24	0:12	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
120	HUIE	IML	11/12/2020	9:29:59	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	9:20	9:29	0:09	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
121	HUIE	IML	11/12/2020	9:30:22	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	9:30	9:30	0:00	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
122	HUIE	IML	11/12/2020	9:30:54	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	9:25	9:31	0:06	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	4	80%	Puestos sin atender
123	HUIE	IML	11/12/2020	9:31:22	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	9:19	9:31	0:12	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
124	HUIE	IML	11/12/2020	9:31:43	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	9:31	9:32	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
125	HUIE	IML	11/12/2020	9:34:13	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	9:32	9:34	0:02	NA	NA	0	12	3	25%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	2	67%	Puestos sin atender
126	HUIE	IML	11/12/2020	9:34:33	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	9:34	9:34	0:00	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
127	HUIE	IML	11/12/2020	9:37:33	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	9:25	9:37	0:12	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
128	HUIE	IML	11/12/2020	9:38:53	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	9:37	9:38	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
129	HUIE	IML	11/12/2020	9:44:38	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	9:36	9:44	0:08	NA	NA	0	12	3	25%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	2	67%	Puestos sin atender
130	HUIE	IML	11/12/2020	9:45:17	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	9:45	9:46	0:01	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
131	HUIE	IML	11/12/2020	9:47:09	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	9:40	9:46	0:06	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
132	HUIE	IML	11/12/2020	9:48:15	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	9:45	9:48	0:03	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	4	80%	Puestos sin atender
133	HUIE	IML	11/12/2020	9:48:41	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	9:48	9:48	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
134	HUIE	IML	11/12/2020	9:49:01	Mañana	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	9:48	9:49	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
135	HUIE	IML	11/12/2020	9:49:21	Mañana	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	9:49	9:50	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de 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
136	HUIE	IML	11/12/2020	9:49:56	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	9:45	9:49	0:04	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	4	80%	Puestos sin atender
137	HUIE	IML	11/12/2020	9:51:10	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	9:47	9:51	0:04	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
138	HUIE	IML	11/12/2020	9:54:17	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	9:53	9:55	0:02	NA	NA	0	12	6	50%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	5	83%	Puestos sin atender
139	HUIE	IML	11/12/2020	9:55:02	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	9:53	9:54	0:01	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
140	HUIE	IML	11/12/2020	10:02:43	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	9:54	10:02	0:08	NA	NA	0	12	6	50%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	5	83%	Puestos sin atender
141	HUIE	IML	11/12/2020	10:07:00	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	10:02	10:06	0:04	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	4	80%	Puestos sin atender
142	HUIE	IML	11/12/2020	10:07:30	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	10:07	10:07	0:00	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
143	HUIE	IML	11/12/2020	10:07:59	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	10:06	10:07	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
144	HUIE	IML	11/12/2020	10:09:01	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	10:05	10:09	0:04	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
145	HUIE	IML	11/12/2020	10:09:31	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	10:09	10:09	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
146	HUIE	IML	11/12/2020	10:10:14	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	10:09	10:10	0:01	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
147	HUIE	IML	11/12/2020	10:12:38	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	10:04	10:12	0:08	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	4	80%	Puestos sin atender
148	HUIE	IML	11/12/2020	10:15:12	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	10:14	10:14	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
149	HUIE	IML	11/12/2020	10:16:59	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	10:16	10:16	0:00	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
150	HUIE	IML	11/12/2020	10:17:31	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	10:15	10:17	0:02	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
151	HUIE	IML	11/12/2020	10:21:05	Mañana	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	10:19	10:20	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
152	HUIE	IML	11/12/2020	10:22:45	Mañana	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	10:20	10:22	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
153	HUIE	IML	11/12/2020	10:24:16	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	10:20	10:22	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
154	HUIE	IML	11/12/2020	10:24:39	Mañana	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	10:23	10:24	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
155	HUIE	IML	11/12/2020	10:29:43	Mañana	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	10:29	10:29	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
156	HUIE	IML	11/12/2020	10:31:07	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	10:30	10:30	0:00	OK	0	0	3	1	33%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	1	100%	Puestos sin atender
157	HUIE	IML	11/12/2020	10:32:29	Mañana	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	10:31	10:33	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
158	HUIE	IML	11/12/2020	10:35:01	Mañana	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	10:34	10:35	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
159	HUIE	IML	11/12/2020	10:39:33	Mañana	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	10:38	10:39	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
160	HUIE	IML	11/12/2020	10:43:36	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	10:43	10:45	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
161	HUIE	IML	11/12/2020	10:44:18	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	10:42	10:44	0:02	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
162	HUIE	IML	11/12/2020	10:44:47	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	10:44	10:44	0:00	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
163	HUIE	IML	11/12/2020	10:48:16	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	10:44	10:48	0:04	NA	NA	0	12	6	50%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	5	83%	Puestos sin atender
164	HUIE	IML	11/12/2020	10:50:36	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	10:47	10:50	0:03	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
165	HUIE	IML	11/12/2020	10:51:12	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	10:50	10:51	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de 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
166	HUIE	IML	11/12/2020	10:58:49	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	10:21	10:58	0:37	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender Tiempo de espera + 20 min
167	HUIE	IML	11/12/2020	11:00:36	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	10:59	11:02	0:03	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
168	HUIE	IML	11/12/2020	11:03:10	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	11:00	11:03	0:03	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
169	HUIE	IML	11/12/2020	11:04:31	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	11:00	11:04	0:04	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
170	HUIE	IML	11/12/2020	11:09:25	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	11:00	11:09	0:09	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	4	80%	Puestos sin atender
171	HUIE	IML	11/12/2020	11:18:06	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	11:09	11:18	0:09	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	4	80%	Puestos sin atender
172	HUIE	IML	11/12/2020	11:26:08	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	11:16	11:26	0:10	NA	NA	0	12	4	33%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	3	75%	Puestos sin atender
173	HUIE	IML	11/12/2020	11:27:31	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	11:24	11:27	0:03	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
174	HUIE	IML	11/12/2020	11:27:53	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	11:24	11:28	0:04	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
175	HUIE	IML	11/12/2020	11:28:13	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	11:28	11:28	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
176	HUIE	IML	11/12/2020	11:46:50	Mañana	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	11:46	11:47	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
177	HUIE	IML	11/12/2020	11:47:18	Mañana	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	11:45	11:47	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
178	HUIE	IML	11/12/2020	11:50:35	Mañana	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	11:47	11:51	0:04	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puestos sin atender
179	HUIE	IML	11/12/2020	11:52:58	Mañana	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	11:47	11:52	0:05	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puestos sin atender

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
180	HUIE	IML	11/12/2020	11:53	Mañana	Urgencias: Información	Fila	Fila	100%	11:52	11:53	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
181	HUIE	IML	11/12/2020	11:54	Mañana	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	11:53	11:54	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
182	HUIE	IML	11/12/2020	11:55	Mañana	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	11:53	11:55	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
183	HUIE	IML	11/12/2020	11:56	Mañana	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	11:55	11:56	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
184	HUIE	IML	11/12/2020	12:00	Mañana	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	12:00	12:01	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
185	HUIE	IML	11/12/2020	12:09	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	12:09	12:11	0:02	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
186	HUIE	IML	11/12/2020	12:10	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	12:10	12:10	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
187	HUIE	IML	11/12/2020	12:17	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	12:16	12:17	0:01	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
188	HUIE	IML	11/12/2020	12:18	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	12:13	12:17	0:04	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	4	80%	Puestos sin atender
189	HUIE	IML	11/12/2020	12:22	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	12:21	12:22	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
190	HUIE	IML	11/12/2020	12:23	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	12:22	12:23	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
191	HUIE	IML	11/12/2020	12:25	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	12:22	12:25	0:03	NA	NA	0	12	3	25%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	2	67%	Puestos sin atender
192	HUIE	IML	11/12/2020	12:25	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	12:24	12:25	0:01	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
193	HUIE	IML	11/12/2020	12:26	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	12:25	12:26	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
194	HUIE	IML	11/12/2020	12:29	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	12:24	12:29	0:05	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	4	80%	Puestos sin atender

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Siste mas para coger turno	Nº Total de Siste mas para coger turno operati vos	% de siste mas de gestión de turno y llamada a 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 (minu tos)	Estado de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de erro res del siste ma de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendi dos	% de puestos atendi dos	Posibles inciden cias ocurrid as 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
195	HUIE	IML	11/12/2020	12:30:25	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	12:28	12:30	0:02	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
196	HUIE	IML	11/12/2020	12:31:54	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	12:30	12:31	0:01	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
197	HUIE	IML	11/12/2020	12:32:20	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	12:32	12:32	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
198	HUIE	IML	11/12/2020	12:38:09	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	12:35	12:37	0:02	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
199	HUIE	IML	11/12/2020	12:39:55	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	12:38	12:39	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
200	HUIE	IML	11/12/2020	12:42:00	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	12:40	12:42	0:02	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
201	HUIE	IML	11/12/2020	12:42:29	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	12:41	12:42	0:01	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
202	HUIE	IML	11/12/2020	12:42:52	Mañana	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	12:41	12:42	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
203	HUIE	IML	11/12/2020	12:43:41	Mañana	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	12:43	12:43	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
204	HUIE	IML	11/12/2020	12:49:49	Mañana	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	12:49	12:49	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
205	HUIE	IML	11/12/2020	12:52:31	Mañana	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	12:52	12:53	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
206	HUIE	IML	11/12/2020	12:57:44	Mañana	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	12:56	12:57	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
207	HUIE	IML	11/12/2020	13:14:21	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	13:05	13:14	0:09	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	4	80%	Puestos sin atender
208	HUIE	IML	11/12/2020	13:15:29	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	13:05	13:15	0:10	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	4	80%	Puestos sin atender
209	HUIE	IML	11/12/2020	13:31:58	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	13:27	13:31	0:04	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	4	80%	Puestos sin atender

ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
210	HUIE	IML	11/12/2020	13:32:22	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	13:31	13:32	0:01	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
211	HUIE	IML	11/12/2020	13:32:57	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	13:32	13:33	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
212	HUIE	IML	11/12/2020	13:33:27	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	13:31	13:33	0:02	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
213	HUIE	IML	11/12/2020	13:33:51	Mañana	Rehabilitación: Admisión	Fila	Fila	100%	13:32	13:33	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
214	HUIE	IML	11/12/2020	13:35:23	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	13:34	13:36	0:02	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	4	80%	Puestos sin atender
215	HUIE	IML	11/12/2020	13:40:52	Mañana	Admisión Central	Fila	Fila	100%	13:34	13:40	0:06	NA	NA	0	12	5	42%	1	DM_ES_CAP_0001	12	100%	4	80%	Puestos sin atender
216	HUIE	IML	11/12/2020	13:42:25	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	13:40	13:41	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
217	HUIE	IML	11/12/2020	13:44:15	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	13:43	13:44	0:01	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
218	HUIE	IML	11/12/2020	13:44:48	Mañana	Mostrador semicircular/Control de acceso	Fila	Fila	100%	13:43	13:44	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
219	HUIE	IML	11/12/2020	13:50:16	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	13:47	13:50	0:03	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
220	HUIE	IML	11/12/2020	13:57:08	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	13:49	13:57	0:08	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
221	HUIE	IML	11/12/2020	14:01:19	Mañana	Hall principal: Información general	Fila	Fila	100%	14:00	14:01	0:01	OK	0	0	3	2	67%	1	DM_ES_CAP_0001	3	100%	2	100%	Puestos sin atender
222	HUIE	IML	11/12/2020	14:04:38	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	13:55	14:02	0:07	OK	0	0	3	3	100%	0	N/A	3	100%	2	67%	
223	HUIE	IML	11/12/2020	14:12:46	Mañana	Urgencias: Admisión	Fila	Fila	100%	14:10	14:11	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
224	HUIE	IML	11/12/2020	14:13:28	Mañana	Urgencias: Información	Fila	Fila	100%	14:11	14:13	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
225	HUIE	IML	11/12/2020	14:21:27	Mañana	Urgencias: Información	Fila	Fila	100%	14:20	14:21	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turno (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personas que atienden bien uniformadas.	Observaciones
								G6: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos (promedio)	100%		G1: Tiempo de espera en sala (promedio)	0:03:00					G2: % de puestos atendidos (promedio)	77%	102		G4: % de puestos de atención bien identificados (promedio)	100%	G5: % de personas que atienden bien uniformadas (promedio)	88%	
																			G3: Posibles incidencias ocurridas durante la observación (nº total)						

6.5 ANEXO 5: Tabla de datos del Estudio de Calidad de la Atención Telefónica.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Administración y Compras	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y la locución nos indica el horario de atención, solo se puede contactar con urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede	NP No
Laboral_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y la locución nos indica el horario de atención, solo se puede contactar con urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede	NP No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Suen a una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	No	NP No procede S uena una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede S uena una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	NP No procede S uena una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	NP No procede	NP No No mencionan esto.
Laboral_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Suen a una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	No	NP No procede S uena una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede S uena una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	NP No procede S uena una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	NP No procede	NP No No mencionan esto.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Suen a una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	No	NP No procede Suen a una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Suen a una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	NP No procede Suen a una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	NP No procede	NP No No mencionan esto.
Laboral_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Suen a una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	No	NP No procede Suen a una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Suen a una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	NP No procede Suen a una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	NP No procede	NP No No mencionan esto.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Suen a una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	No	NP No procede S uena una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede S uena una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	NP No procede S uena una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	NP No procede	NP No No mencionan esto.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo 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, e indica que el horario de atención e información es de 7:30 a 22 de lunes a viernes, y de 8 a 22 sábados y domingos. A continuación, indica que para hablar con habitaciones marque el 1 seguido del número de la habitación, y si conozco la extensión, la marque. Por último indica que si quiero hablar con urgencias, espere. Cuelgo la llamada a los 25 segundos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	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	NP No se menciona en ningún momento de 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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo 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, e indica que el horario de atención e información es de 7:30 a 22 de lunes a viernes, y de 8 a 22 los fines de semana. A continuación, indica que para hablar con habitaciones marque el 1 seguido del número de la habitación, y si conozco la extensión, la marque. Por último indica que si quiero hablar con urgencias, espere. Cuelgo la llamada a los 25 segundos.	No	NP No procede	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	NP No se menciona en ningún momento de 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo 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, e indica que el horario de atención e información es de 7:30 a 22 de lunes a viernes, y de 8 a 22 sábados y domingos. A continuación, indica que para hablar con habitaciones marque el 1 seguido del número de la habitación, y si conozco la extensión, la marque. Por último indica que si quiero hablar con urgencias, espere. Cuelgo la llamada a los 25 segundos.	No	NP No procede	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	NP No se menciona en ningún momento de 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno-infantil	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo 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, e indica que el horario de atención e información es de 7:30 a 22 de lunes a viernes, y de 8 a 22 sábados y domingos. A continuación, indica que para hablar con habitaciones marque el 1 seguido del número de la habitación, y si conozco la extensión, la marque. Por último indica que si quiero hablar con urgencias, espere. Cuelgo la llamada a los 25 segundos.	No	NP No procede	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	NP No se menciona en ningún momento de 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo 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, e indica que el horario de atención e información es de 7:30 a 22 de lunes a viernes, y de 8 a 22 sábados y domingos. A continuación, indica que para hablar con habitaciones marque el 1 seguido del número de la habitación, y si conozco la extensión, la marque. Por último indica que si quiero hablar con urgencias, espere. Cuelgo la llamada a los 25 segundos.	No	NP No procede	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	NP No se menciona en ningún momento de 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica el horario de información y atención es de 7:30 a 22 horas de lunes a viernes y los fines de semana de 8 a 22 horas. Solo indica de marcar número de habitación si conozco el número o de esperar si quiero hablar con urgencias.	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	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que el horario de atención e información es de 7:30 a 22 horas de lunes a viernes y los fines de semana de 8 a 22 horas. Me indica que si es para una habitación, la marque si conozco el número, marcó 1 y luego el número de la habitación. Si me indica que si es para hablar con urgencias, me espere hasta que me atienda una operadora.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	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	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución que indica que el horario de atención e información es de 7:30 a 22 de lunes a viernes y los fines de semana es de 8 a 22 horas, después me indica si conozco el número de la habitación que marque 1 y luego el número de está. Por último si es para hablar con urgencias, espere hasta que me atienda una operadora.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	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	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo sale una locución e indica que estás llamando al hospital infanta Elena, el horario de atención e información es de 7:30 a 22 horas de lunes a viernes y los fines de semana de 8 a 22 horas, después si es para una habitación, pulse el número y si es para urgencias esperé a que me atienda una operadora.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	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	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo una locución indica el nombre del hospital y dice que el horario de atención e información es de 7:30 a 22 de lunes a viernes y los fines de semana es de 8 a 22. después indica si es para habitaciones que marque el número y si es para urgencias espera a que me atienda una operadora.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	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	NP No Nada
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución inicial informa del horario de atención para pedir cita	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución	NP No procede Es una locución	NP No procede	NP No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución inicial informa del horario de atención.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución	NP No procede Es una locución	NP No procede	NP No
SD-Festivo	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución inicial informa del horario de atención.	No	NP No procede	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución	NP No procede Es una locución	NP No procede	NP No
Laboral_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que el horario de atención e información es de lunes a viernes de 7:30 a 22:30 y los fines de semana es de 8 a 22 horas, después me indica que sí es para	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	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	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											habitaciones, marque el número de está, si es para urgencias, me indica que esperé a que me atienda una operadora.								
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica cuál es el horario de atención e información en los días de líneas a viernes y el fin de semana. Solo me indica que	No	NP No procede	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	NP No Nada	

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											espera a la operadora si es para urgencias.								
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial que informa que el horario de atención para información es de lunes a viernes de 7:30 a 22:00. No da opción de citas.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Citas. No hay opción 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	NP No	

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	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, e indica que el horario de atención e información es de 7:30 a 22 de lunes a viernes, y de 8 a 22 los fines de semana. A continuación, indica que para hablar con habitaciones, hay que marcar el 1 más el número de habitación, si conoces el número de marcación externa, hay que marcarlo directamente, o si se quiere hablar con urgencias, esperar. Cuelgo la llamada a los 26 segundos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	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	NP No se menciona en ningún momento de 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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	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, e indica que el horario de atención e información es de 7:30 a 22 de lunes a viernes, y de 8 a 22 los fines de semana. A continuación, indica que para hablar con habitaciones, hay que marcar el 1 más el número de habitación, si conoces el número de marcación externa, hay que marcarlo directamente, o si se quiere hablar con urgencias, esperar. Cuelgo la llamada a los 26 segundos.	No	NP No procede	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	NP No se menciona en ningún momento de 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO LA LOCUCIÓN ME OFRECE SERVICIOS DE INTERVENCIÓN Y ADMISIÓN	No	NP No procede	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede SIN AGENTE	NP No procede SIN AGENTE	NP No procede	NP No
Labo L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Administración y Compras	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO FUERA DE HORARIO Y ME REMITEN MANTENERME A LA ESPERA SI NECESITO HABLAR CON URGENCIAS	No	NP No procede LOCUCIÓN "FUERA DE HORARIO"	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede FUERA DE HORARIO Y ME REMITEN MANTENERME A LA ESPERA SI NECESITO HABLAR CON URGENCIAS	NP No procede FUERA DE HORARIO Y ME REMITEN MANTENERME A LA ESPERA SI NECESITO HABLAR CON URGENCIAS	NP No procede	NP No
Labo L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO FUERA DE HORARIO Y ME REMITEN MANTENERME A LA ESPERA SI NECESITO HABLAR CON URGENCIAS	No	NP No procede FUERA DE HORARIO	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede LOCUCIÓN	NP No procede LOCUCIÓN	NP No procede	NP No FUERA DE HORARIO Y ME REMITEN MANTENERME A LA ESPERA SI NECESITO HABLAR CON 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO FUERA DE HORARIO Y ME REMITEN MANTENERME A LA ESPERA SI NECESITO HABLAR CON URGENCIAS	No	NP No procede LOCUCIÓN QUE ME INDICA QUE ESTOY FUERA DE HORARIO	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede FUERA DE HORARIO Y ME REMITEN MANTENERME A LA ESPERA SI NECESITO HABLAR CON URGENCIAS	NP No procede FUERA DE HORARIO Y ME REMITEN MANTENERME A LA ESPERA SI NECESITO HABLAR CON URGENCIAS	NP No procede	NP No
Laboral_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Suen a una locución directamente que me indica que el horario de atención es de 7:30 a 22 horas de lunes a viernes y de 8 a 22 horas los fines de semana. Si espero me pasan con urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No No se menciona esto.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Suen a una locución directamente que me indica que el horario de atención es de 7:30 a 22 horas de lunes a viernes y de 8 a 22 horas los fines de semana. Si espero me pasan con urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No No se menciona esto.
Laboral_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Suen a una locución directamente que me indica que el horario de atención es de 7:30 a 22 horas de lunes a viernes y de 8 a 22 horas los fines de semana. Si espero me pasan con urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No No se menciona esto.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No
SD-Festivo	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	67	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta, al primer segundo sale una locución y me indica que el horario de atención e información es de 8 a 22 y si es para urgencias, tengo que esperar a que me atienda una operadora, desde que espero hasta que se corta la llamada pasan 67 segundos.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta. Urgencias.	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	NP No Nada



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
 18/02/2021



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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	90	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera pero transcurridos 1 minuto y 41 segundos la locución me informa que están los agentes ocupados y que llame más tarde.	No	NP No procede Trancurridos 1 minuto y 41 segundos la locución me informa que están los agentes ocupados y que llame más tarde.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada no es atendida.	NP No procede La llamada no es atendida.	NP No procede	NP Sí, locución automática Informa del portal del paciente para pedir citas.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	33	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución, recuerda que para gestionar citas o consultar citas pendientes se puede hacer por medio de la página web del hospital y dice que en unos momentos me atenderá un agente, me dejan en espera y cuelgo la llamada al coger.	No	NP No procede M arcar cita. No hay opción de citas en las opciones disponibles	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	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	33	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución, recuerda que para gestionar citas o consultar citas pendientes se puede hacer por medio de la página web del hospital y dice que en unos momentos me atenderá un agente, me dejan en espera y cuelgo la llamada al coger.	No	NP No procede Marcación cita. No hay opción de cita entre las opciones de selección.	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	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	38	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, marcó la extensión y a los 38 segundos de marcar se corta la llamada.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada. Lista de espera quirúrgica.	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	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Administración y Compras	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	58	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción Administración. Sale una locución automática que dice que para hablar con administración debo ponerme en contacto con el siguiente número de teléfono. Da el número de teléfono y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo INTERRUMPIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	60	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO LA LLAMADA SE CORTA	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. SE CORTA	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. SE OYEN RUIDOS	NP No procede LOCUCION	NP No procede LOCUCION	NP No procede	NP Sí, locución automática PAGINA WEB
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Administración y Compras	No procede	Flujo COMPLETO	8	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Infanta Elena, marcación para administración, tras marcar la opción salta locución indicando que se ha de llamar a otro teléfono.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Solo locuciones	NP No procede Solo locuciones	NP No procede	NP No No hablo con agente y la locución no redirige.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Administración y Compras	No procede	Flujo COMPLETO	11	0	Tiempo Locución (no medido)	0	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, explicando el protocolo Covid, y detallando las diferentes opciones de desvío. Para administración marco el 4, y se activa automáticamente una locución indicando que debo llamar al 915 504 800. Se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	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	NP No se menciona en ningún momento de la locución.
Laboral_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Administración y Compras	No procede	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción de Administración y salta una locución inmediatamente informando del teléfono al que debo contactar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución	NP No procede Es una locución	NP No procede	NP Sí, locución automática Informa sobre el portal del paciente para pedir citas e informes.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Administración y Compras	No procede	Flujo COMPLETO	9	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción Administración. Sale una locución automática que dice que para hablar con administración debo ponerme en contacto con el siguiente número de teléfono. Da el número de teléfono y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Administración y Compras	No procede	Flujo COMPLETO	9	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción Administración. Sale una locución automática que dice que para hablar con administración debo ponerme en contacto con el siguiente número de teléfono. Da el número de teléfono y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del 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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Adminisitra ción y Compras	No procede	Flujo COMPLETO	6	0	Tiempo Locución (no medido)	5	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Reali zamos la llamada y seleccionamos la opción deseada. Seguidamente una locución nos indica que debemos ponernos en contacto con un número de teléfono.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede L ocución.	NP No procede L ocución.	NP No procede	NP No
SD- Festi vo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Adminisitra ción y Compras	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	5	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, marcó la extensión y a los 6 primeros segundos una locución me indica que tengo	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede S ale una locución	NP No procede Sa le una locución	NP No procede	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											que llamar aún número de teléfono que me indica para hablar con administración. 915504800.								
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Administración y Compras	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	5	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción de Administración e inmediatamente sale una locución informando del horario de atención	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución	NP No procede Es una locución	NP No procede	NP No	

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Administración y Compras	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	12	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al seleccionar la opción para hablar con Administración, una locución indica que me ponga en contacto en el teléfono 915504800.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede	NP No
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	22	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La locución te da la opción de marcar citas pero después te indica que todos los agentes están ocupados y se corta la llamada.	No	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 agente.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede	NP No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Administración y Compras	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	23	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, marco la extensión y a los 11 segundos una locución me indica que tengo que llamar para administración al número de teléfono que me indica, 915504800.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Administración	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	NP No Nada
Laboral_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	26	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La locución te da la opción de marcar citas pero después te indica que todos los agentes están	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Líneas ocupadas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede	NP Sí, locución automática

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											ocupados y se corta la llamada.								
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Administración y Compras	No procede	Flujo COMPLETO	9	0	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y marcamos la opción buscada, que nos indica el menú inicial, seguidamente una locución nos indica que nos pongamos en contacto con el número 915504800	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede	NP No	

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	45	1	Tiempo Locución (no medido)	5	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Infanta Elena, Información General para Admisiones, tras dejar pasar todas las locuciones a los 005 segundos atiende un interlocutor y me indica que admisiones no están ahora que si llamaba por una cita para anularla o modificarla, corto llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución automática redirige a la web
Laboral_L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	39	1	Tiempo Locución (no medido)	10	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al seleccionar la opción de Información General, una operadora atiende y, le solicito que me pase con Urgencias, me pasa y otra operadora atiende la	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											llamada en el departamento correspondiente.							



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	49	0	Tiempo Locución (no medido)	10	NP De 1 a 2 minutos	No	100 Sí, la calidad de la conexión 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	NP Sí, locución automática La locución automática informa que puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital, en el portal del paciente.
------------	---------------	----------------------------	---------------------	----------	----------------	----	---	-----------------------------	----	---------------------	----	---	---	--	---------------	---



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



										<p>este momento no es posible porque no se encuentra, que le indique qué necesito por si ella me puede ayudar. Le comento que quiero hablar con admisión de urgencias por un familiar, y ella dice que entonces sí puede ayudarme, y me pide el nombre y apellido de mi familiar. Cuelgo la llamada.</p>								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTO	42	1	Tiempo Locución (no medido)	13	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Me mantengo a la espera, pido por Admisión y cuando me transfieren una locución indica que el nº no es válido y se cuelga la llamada.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Pido por Admisiones y transfieren la llamada pero salta una locución diciendome textualmente: "Lo sentimos, el número no es válido", 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.	NP Sí, locución automática Informa sobre el portal del paciente para pedir citas y descargar informes.

Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera- operad@r	Informació n General	Admisión	Flujo INTERRUM PIDO	35	0	Tiempo Locución (no medido)	14	NP De 1 a 2 minutos	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras atender la llamada la agente, se presenta, y aunque le hablo, parece no oírme, porque me repite "hola" varias veces", hasta que cuelga 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	NP Sí, locución automática La locución automática indica que puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital, en el portal del paciente.
--------------------	------------------	-----------------------------------	-------------------------	----------	---------------------------	----	---	--------------------------------------	----	------------------------	----	---	--	--	---	------------------	--



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



											parece no oírme, porque me repite "hola" varias veces", hasta que cuelga la llamada.							
Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera- operad@r	Informació n General	Urgenci as	Flujo COMPLETO	45	1	Tiempo Locución (no medido)	15	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera, pido por urgencias y me transfieren correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática I nforma sobre el portal del paciente para citas e informes.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno-infantil	Flujo COMPLETO	13	0	Tiempo Locución (no medido)	24	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática PORTAL DEL PACIENTE
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	26	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática portal web

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	19	1	Tiempo Locución (no medido)	31	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Entra una locución que me recuerda que puedo usar la web del hospital para mis gestiones de citas y pasados unos segundos me contesta un operador. Le digo que quiero hablar con urgencias, me pregunta si soy un paciente y	No	NP No procede Urgencias. Me dice el operador que no me puede pasar con Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											que necesito y me dice que no me puede comunicar con Urgencias que tienen que filtrar las llamadas.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	26	0	Tiempo Locución (no medido)	32	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera, mientras suena el hilo musical. Seguidamente nos atiende una operadora y solicitamos contactar con urgencias, la operadora transfiere la llamada y tras tres tonos somos atendidos por otra operadora del área solicitada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Tras la grabación inicial, una locución nos indica la posibilidad de realizar diversos trámites a través de la web.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	35	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática PAGINA WEB

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	10	0	Tiempo Locución (no medido)	36	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática PORTAL DEL PACIENTE
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo Locución (no medido)	37	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero a que me atienda una operadora y a los 37 segundos desde que termina la locución, una operadora me saluda con buenos días y me indica el nombre del hospital al que estoy	No	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.	NP No Nada



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											llamando, le indico a donde quiero hablar y me pasa.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	3	1	Tiempo Locución (no medido)	42	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Me quedo a la espera con música y pasados unos segundos me atiende una operadora. Le digo que quiero hablar con Urgencias y me dice que no me puede pasar, que no reciben consultas telefónicas.	No	NP No procede Urgencias. La agente me dice que no me puede pasar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	43	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero y a los 43 segundos una operadora me saluda con buenas tardes y me indica a donde estoy llamando.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No Nada
Laboral_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	8	0	Tiempo Locución (no medido)	43	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática PAGINA WEB

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	45	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, a los 45 segundos una operadora me atiende, esta me saluda con buenos días y me indica a donde estoy llamando, le indico que quiero hablar con Urología, me indica que necesita saber para que, para poder pasar la llamada.	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.	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	45	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción admisión. Pasados unos segundos me contesta una operadora, le digo que quiero hablar con admisión y me dice que estoy hablando con Admisión.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	12	1	Tiempo Locución (no medido)	47	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Entra la locución que me recuerda que puedo hacer mis gestiones por la página web y me quedo a la espera con música, Pasados unos segundos me atiende un operador y le digo que quiero hablar con servicios médicos, digestivo. Me	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Servicios médicos. El operador me dice que no me puede pasar con médicos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											dice que no me puede pasar con el área médica, no puede pasar llamadas.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	47	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Selecciono la opción para hablar con Información y la locución indica que se pueden realizar gestiones a través de la web en el canal del paciente. Después suena música y me mantiene a la espera hasta que me atiende una operadora, a quien le pido que me pase con Admisión. La operadora me responde que sí, que me va a pasar, pero, sin embargo, salta una locución que indica: "Lo siento, este no es un número válido" y se corta la llamada.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Una locución me indica que no es número válido 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.	NP Sí, locución automática

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	53	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática WEB (PORTAL DEL PACIENTE)
Laboral_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	53	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática PORTAL WEB
Laboral_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Administración y Compras	No procede	Flujo COMPLETO	11	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción, suena una locución indicando que llame a otro número de teléfono.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No No me indican nada al respecto.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	15	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar la opción, suena la locución sobre la web y en cuanto acaba me atienden.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Después de marcar la opción, suena la locución indicando que puedo hacer gestiones por la web.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Administración y Compras	No procede	Flujo COMPLETO	10	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar, suena la locución indicando otro teléfono de contacto.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No No mencionan esto.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	7	1	Tiempo Locución (no medido)	3	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial y marcar 2 para Lista de espera, la llamada es cogida al momento por una agente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La agente dice "lista de espera, dígame".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No Interumpo llamada	NP No La llamada es cogida al 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	18	0	Tiempo Locución (no medido)	4	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras escuchar la locución inicial, selecciono la opción correspondiente para hablar con Admisión, entonces una locución informa que se pueden realizar las gestiones a través del portal del paciente y, a continuación atiende la llamada una agente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Al seleccionar la opción para hablar con Admisión una locución me recuerda que puedo realizar las gestiones a través del portal del 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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	15	1	Tiempo Locución (no medido)	4	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, marco la extensión y a los 4 segundos sale una locución y me indica que a través de la web se puede realizar, pero si quiero puede esperar a que me atienda una operadora, a los 9 segundos sale una operadora, me dice buenas tardes y me indica a donde estoy llamando a citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	4	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción Intervenciones quirúrgicas o canalizaciones, ya que NO HAY opción "lista de espera". Me quedo a la espera unos segundos y me contesta un operador, le digo que quería hablar con lista de espera para una operación y me dice que sí. Una vez que	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											compruebo que es el área correcta, cuelgo la llamada.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	16	0	Tiempo Locución (no medido)	5	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO IE: Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, explicando el protocolo Covid, y detallando las diferentes opciones de desvío. Para admisión, marco el 3. Quedo a la espera, y se activa automáticamente una locución en la que da la bienvenida al servicio de información, después informa sobre realizar las gestiones a través del portal del paciente en la web del hospital, y por último indica que la llamada puede ser grabada. Quedo en espera	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											con el hilo musical durante 5 segundos, momento en el que atiende la llamada una operadora que responde "Hospital Infanta Elena, buenas tardes". 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	22	1	Tiempo Locución (no medido)	5	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entr a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción Intervenciones quirúrgicas o canalizaciones, ya que NO HAY opción "lista de espera". Me quedo a la espera unos segundos y me contesta un operador, le digo que quería hablar con lista de espera para una operación y me dice que él mismo me puede	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											ayudar, que le diga lo que necesito. Una vez que compruebo que es el área correcta, cuelgo la llamada.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	6	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al seleccionar la opción de Citas, la locución informa que se puede realizar gestiones a través del portal del paciente y que pasan la llamada a un agente, tras lo cual responde una operadora.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo Locución (no medido)	8	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, marco opción 1 y espero a ser atendida (mientras salta una locución informándome que puedo gestionar mis citas por Internet), finalmente, la llamada es cogida en Citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La operadora no dice ni buenos días, ni se dice Cita, coge la llamada riéndose y hablando con alguien.	0 No, el personal no ofrece un trato, tono adecuado. Coge la llamada riéndose.	NP No procede Antes que pueda despedirse, cuelgo.	NP Sí, locución automática Me recuerda que para gestionar o cambiar una cita, puedo hacerlo a través de la pág. web www.hospitalinfantaelena.es en el portal del 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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	8	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, explicando el protocolo Covid, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Tras seleccionar la opción 2 para intervenciones quirúrgicas, se activa el hilo musical y me mantengo a la espera. Tras 8 segundos, me atiende la llamada una operadora que se presenta correctamente. Cuelgo la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No se menciona en ningún momento de 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	10	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar la opción, suena una locución indicando que puedo realizar gestiones en la web. Tras esto y esperar 1 minutos y 2 segundos, me atienden en Lista de espera quirúrgica.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No No indican nada al respecto.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	18	0	Tiempo Locución (no medido)	10	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, explicando el protocolo Covid, y detallando las diferentes opciones de desvío. Tras seleccionar la opción 3 para admisión, a los 5 segundos se activa una locución indicando que se pueden realizar los trámites desde la web del hospital, en el portal del paciente, y a continuación informa de que algunas llamadas pueden ser grabadas. se activa el hilo musical, y espero durante 10	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Tras seleccionar la opción 3 para admisión, a los 5 segundos se activa una locución indicando que se pueden realizar los trámites desde la web del hospital, en el portal del 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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											segundos, tras los cuales atiende la llamada 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	11	1	Tiempo Locución (no medido)	11	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial y la espera, donde me informan que puedo gestionar mis citas por internet, la llamada es cogida en cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La agente sólo dice "Hospital de Villalba, buenos días, dígame".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Inter rumpe llamada	NP Sí, locución automática Mientras espero a ser atendida, salta una locución que me recuerda que puedo gestionar mis citas a través del portal del paciente en la web www.hospita linfantaelena .es
SD- Festi vo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	18	1	Tiempo Locución (no medido)	11	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Mar co la opción indicada y la persona que me atiende me informa del horario para contactar con Lista de Espera	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	12	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Infanta Elena, marcación para lista de espera quirúrgica, me atienden correctamente a los 012 segundos de marcar la opción.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No Nadie me redirige a vía internet
Laboral_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	12	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución informa de las opciones y, cuando selecciono la opción correspondiente, suena una música y después responde una operadora.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	7	0	Tiempo Locución (no medido)	17	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me atienden en la sección después de marcar la opción y esperar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Suenan una locución indicando la posibilidad de hacer gestiones por la web.
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	19	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar la opción de Lista de espera quirúrgica, se queda en silencio y no se escuchan ni tonos ni música, unos segundos después responde una operadora.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	7	0	Tiempo Locución (no medido)	19	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, explicando el protocolo Covid, y detallando las diferentes opciones de desvío. Para citas, pulso 1, y se activa automáticamente una locución en la que primero informa sobre realizar las gestiones a través del portal del paciente en la web del hospital, después indica que la llamada puede ser grabada, y por último que me pasa con un agente. Se activa el hilo musical, y cuando llevo 1 minuto y 26	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Tras seleccionar la opción 1 para citas, salta una locución automática indicando que puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital, en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											segundos esperando atiende la llamada una operadora que se presenta correctamente. Corto 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	6	0	Tiempo Locución (no medido)	20	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y tras la selección, nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. Tras unos instantes nos atiende una operadora, a quien solicitamos contactar con lista de espera quirúrgica, nos informa del horario de atención.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	24	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de seleccionar la opción de Citas, la locución informa que se pueden gestionar la cita a través del portal del paciente y, a continuación, responde una operadora.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	19	0	Tiempo Locución (no medido)	25	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, explicando el protocolo Covid, y detallando las diferentes opciones de desvío. Para admisión, marco 4, y se activa el hilo musical. Espero 15 segundos, y cogen la llamada, diciendo "hospital Infanta Elena, un momento", y me vuelven a dejar en espera con otro hilo musical. Espero de nuevo 10 segundos, y esta vez sí me atiende la llamada un agente que se presenta correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Tras seleccionar la opción 3 para admisión, salta una locución automática indicando que puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											Cuelgo la llamada.								
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	7	0	Tiempo Locución (no medido)	26	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital de Infanta Elena, marcación para lista de espera quirúrgica, a los 026 segundos atienden y me	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No Ni empleado ni 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											indican que hasta el lunes no están.								
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	5	2	Tiempo Locución (no medido)	27	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, a los dos segundos una locución me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, marcó la extensión y me atiende la operadora, me indica a donde llamo y me saluda con buenos días.	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.	NP No No necesito realizar ningún trámite en Internet.	

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	3	0	Tiempo Locución (no medido)	27	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Infanta Elena, marcación para citas, cuando me atiende el agente me indica que las citas han de ser derivadas desde el centro de salud.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución redirige a la web de hospital.
Labo ral _L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	27	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción citas. Pasados unos segundos me contesta una	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución informa que se puede pedir citas o gestiones sobre citas por la página web del hospital.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											operadora y una vez que compruebo que es el área correcta cuelgo la llamada.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	29	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial que me da la opción de marcar 3 para Admisión, me mantienen en espera (hilo musical), y otra locución me informa que puedo gestionar mis citas o informe médico, a través del portal del paciente, en la web www.hospitalinfantaelena.es . Finalmente, la llamada es atendida por una agente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La agente sólo dice " Dígame, Hospital Infanta Elena, buenas tardes".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Interrumpo llamada	NP Sí, locución automática Mientras espero a ser atendida, una locución me informa que puedo gestionar mis citas o informe médico, a través del portal del paciente, en la web www.hospitalinfantaelena.es

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	29	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, marcó la extensión y a los 29 segundos una operadora me atiende, me saluda con buenas tardes y me indica a donde estoy llamando.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No Nada
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo Locución (no medido)	30	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción de Admisiones, y la persona que me atiende me informa que en Admisiones no hay nadie hasta el lunes,	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	30	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Infanta Elena, marcación para citas, cuando acaba locución me atienden a los 030 segundos correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución automática te redirige a la web.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo Locución (no medido)	30	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y seleccionamos la opción citas en la locución inicial, nos mantenemos a la espera, con un hilo musical y seguidamente nos atiende una operadora, atendiéndonos adecuadamente. Finalizamos la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Durante la llamada, una locución nos indica que podemos realizar trámites por la web, a través del portal del 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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	32	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, marqué y una locución me dice de realizar el trámite de citas por la web, o esperar a que me atienda una operadora, a los 32 segundos me atiende una operadora, me indica a qué hospital estoy llamando y me dice citas y buenas tardes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. 032	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	12	0	Tiempo Locución (no medido)	33	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera, mientras suena el hilo musical. Seguidamente nos atiende una operadora del área solicitada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	18	1	Tiempo Locución (no medido)	34	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial y marcar la opción 1 para citas, me ponen en espera (hilo musical), salta otra locución informándome qué puedo hacer las gestiones vía Internet. Finalmente, la llamada es atendida.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La agente dice diga.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Interumpo llamada	NP Sí, locución automática Mientras espero, salta una locución que me informa que puedo gestionar mis citas a través de la web www.infanta-elena.es en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	35	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción citas. Pasados unos segundos me contesta una operadora informando que llamo al área de citas. Una vez que compruebo que es el área correcta cuelgo la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	38	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, marcó la extensión y a los 38 segundos una operadora me saluda con buenas tardes y me indica el nombre del hospital y a donde estoy llamando.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	39	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial que me da la opción de marcar 1 para cita, y mientras estoy en espera (hilo musical), otra locución me informa que puedo gestionar mi cita, a través de la web www.hospitalinfantaelena.es en el portal del paciente. Finalmente, la llamada es atendida por un agente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La agente sólo dice " Hospital Infanta Elena, buenas tardes, qué desea".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Interrumpo llamada	NP Sí, locución automática Una locución me informa que puedo gestionar mi cita, a través de la web www.hospitalinfantaelena.es en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	40	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al seleccionar la opción de citas, una locución indica que puedo gestionar las citas a través de la web. Poco después atiende una agente que se presenta de manera correcta, indica que espere un momento y que no cuelgue. Poco después me atiende la misma agente para saber qué deseo.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Una locución informa que se puede realizar las gestiones a través de la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	40	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, seguidamente pulsamos la opción buscada, tras unos instantes donde suena el hilo musical una operadora del área solicitada atiende la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Tras la grabación inicial, una locución nos informa de que podemos gestionar a través de la web distintos trámites.
Labo ral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	42	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar la opción de Citas, una locución informa que se pueden realizar gestiones a través de la web. Una operadora responde desde el área correspondiente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
 18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	48	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática PORTAL WEB

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	8	0	Tiempo 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, explicando el protocolo Covid, y detallando las diferentes opciones de desvío. Para cita, pulso 1. Se activa automáticamente e una locución en la informa sobre realizar las gestiones a través del portal del paciente en la web del hospital, después indica que la llamada puede ser grabada, y a continuación que me pasa con un agente. Quedo a la espera con el hilo musical durante 52 segundos. Me atiende la	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Para cita, pulso 1. Se activa automáticamente una locución en la informa sobre realizar las gestiones a través del portal del paciente en la web del hospital.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											llamada una operadora que se presenta diciendo "hospital Infanta Elena, buenas tardes". 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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	54	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que marqué la extensión a los 38 segundos me atiende una operadora, me dice buenas tardes y me indica el nombre del hospital a donde estoy llamando, le indico si es admisión, me indica que me pasa, a los 16 segundos otra operadora me vuelve a saludar y me indica a donde 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.	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	54	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción citas. Una locución recuerda el uso de la página web desde el portal del paciente para gestionar citas y me quedo a la espera con música. Pasados unos segundos me contesta un operador. Una vez que compruebo que es el área correcta cuelgo la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	58	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar la opción de Admisión, una locución informa que puedo gestionar la cita a través de la web y, a continuación suena una música. A continuación una operadora responde que en seguida me atenderá y un par de segundos después, la operadora vuelve a atender la llamada disculpándose por la espera.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	68	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática WEB-PORTAL DEL 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	69	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, explicando el protocolo Covid, y detallando las diferentes opciones de desvío. Tras seleccionar la opción 1 para citas, salta una locución automática indicando que puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital, en el portal del paciente. Al terminar, se activa un hilo musical. Espero 69 segundos, y me atiende la llamada una operadora que se presenta correctamente,	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Tras seleccionar la opción 1 para citas, salta una locución automática indicando que puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital, en el portal del 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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											indicando que hablo con citas. Cuelgo la llamada.								
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	71	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática WEB DEL HOSPITAL	

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	75	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Mar co la opción indicada y la persona que me atiende me permite pedir una cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Explica que puedo pedir cita a través del portal del paciente.
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo INTERRUM PIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	95	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Marco la opción de Admisiones, me atiende un agente y le vuelvo a pedir por Admisiones y transfiere la llamada pero se corta ya que sale una locución indicando que el teléfono al que llamo no es válido.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Al transferir la llamada, se corta porque no es un número válido según dice 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.	NP Sí, locución automática I nforma sobre el portal del paciente para citas e informes.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	35	0	Tiempo Locución (no medido)	70	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	NP No procede Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	NP No procede	NP Sí, locución automática Suena una locución que indica que puedo hacer gestiones por la web.
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUMPIDO	2	2	Tiempo Locución (no medido)	79	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada. A los dos segundos sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, marcó la extensión y a los 79 segundos se corta la llamada.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada. Lista de espera quirúrgica.	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	NP No 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	17	1	Tiempo Locución (no medido)	86	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción Servicios quirúrgicos. Entra una locución que da los horarios para las extracciones y recuerda que para gestionar citas se puede usar la página web desde el portal del paciente. Me quedo a la espera con música. Pasados unos segundos se queda la	No	NP No procede Servicios quirúrgicos. 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	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											llamada en silencio durante 15 segundos y se corta la conexión.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	8	1	Tiempo Locución (no medido)	101	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras la locución inicial que me informa que para ser atendida en Información marque 5 o espere, me ponen en espera, y otra locución me informa que, a través del portal del paciente de la web www.hospitalinfantaelena.es puedo gestionar citas y acceder a informes médicos. Continúo en espera, salta una agente que dice, "espere por favor", y vuelve a dejarme en espera, pasado 070 seg. la llamada se corta.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Mientras estoy a la espera de ser atendida, la llamada se corta.	NP No procede Mientras estoy a la espera de ser atendida, la llamada se corta.	NP No procede	NP Sí, locución automática Mientras estoy a la espera salta una locución que me informa que a través del portal del paciente de la web www.hospitalinfantaelena.es puedo gestionar citas y acceder a informes médicos.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	106	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero y una operadora me contesta con espere por favor, está hablando con otras personas, durante 30 segundos estoy escuchando la conversación sobre un paciente que están llevando a urgencias y a los 2 minutos y 46 segundos se corta la llamada.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada. Urgencias	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	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUMPIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	112	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada antes de llegar a Citas.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada antes de llegar a Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada antes de llegar a Citas.	NP No procede Se corta la llamada antes de llegar a Citas.	NP No procede	NP Sí, locución automática Suena una locución que indica que se pueden hacer gestiones por la web.
Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	28	0	Tiempo Locución (no medido)	63	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO LA LLAMADA SE CORTA	No	0 No, no me pasan con el área solicitada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. SE ESCUCHA CON RUIDO Y CORTES, LA MÚSICA	NP No procede SIN AGENTE	NP No procede SIN AGENTE	NP No procede	NP Sí, locución automática PAGINA WEB- PORTAL DEL PACIENTE
Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	79	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO LA LLAMADA SE CORTA	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. LA LLAMADA SE CORTA	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. LA MÚSICA SE ESCUCHA MAL	NP No procede SE CORTA	NP No procede SE CORTA	NP No procede	NP Sí, locución automática PÁGINA WEB

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Labo ral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	147	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO SE CORTA LA LLAMADA	No	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	NP Sí, locución automática PORTAL DEL PACIENTE
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno-infantil	Flujo INTERRUMPIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	168	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO SE CORTA A LLAMADA	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. SE CORTA	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. SE ESCUCHA MUY MAL LA MUSICA	NP No procede SIN AGENTE	NP No procede SIN AGENTE	NP No procede	NP Sí, locución automática PORTAL DEL PACIENTE
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	51	0	Tiempo Locución (no medido)	53	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	NP No procede Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	NP No procede	NP Sí, locución automática Suenan una locución que indica que se pueden hacer gestiones por la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	8	0	Tiempo Locución (no medido)	54	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Se corta la llamada antes de llegar a la sección.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada antes de llegar a la sección.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada antes de llegar a la sección.	NP No procede Se corta la llamada antes de llegar a la sección.	NP No procede	NP Sí, locución automática Suena una locución que indica que se pueden hacer gestiones por la web.
Labo ral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	42	0	Tiempo Locución (no medido)	60	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Se corta	No	NP No procede Se corta la llamada	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Las locuciones se escuchan bien pero la música se escucha muy mal.	NP No procede Si n agente	NP No procede Si n agente	NP No procede	NP Sí, locución automática Página web

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	Fuera de rango-corte	1	Tiempo Locución (no medido)	2	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al llegar a la opción de información general, una locución informa que los agentes están ocupados, que puedo realizar la gestión a través de la web o que puedo dejarles un mensaje en el contestador con mis datos para que contacten conmigo y esa misma locución se repite una y otra vez.	Fuera de rango-corte	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede	NP Sí, locución automática



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
 18/02/2021



Labo ral L_V	Mediodí a/Sobre mesa (13-17)	Mantengo a espera- operad@r	Informació n General	Servicios Materno- infantil	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	2	NP De 2 a 3 minutos	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Área materno- infantil. Me dicen que no me pueden pasar con 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.	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del 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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	3	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera, pido por el área de rehabilitación y me pasan correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución informa del portal del paciente para gestionar citas y otros temas.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera- operad@r	Informació n General	Urgenci as	Flujo COMPLETO	60	0	Tiempo Locución (no medido)	7	NP De 2 a 3 minutos	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, explicando el protocolo Covid, y detallando las diferentes opciones de desvío. Para información debo pulsar 5 o esperar, por lo que, tras terminar la locución automática, me quedo a la espera para ser atendido por un operador. En este momento se activa otra locución, en la que, en primer lugar, explica que para hablar con el servicio de extracciones hay que llamar de 7:30 a 11 h., de lunes a viernes no festivos. A continuación, se indica que, para gestionar diferentes trámites, se puede hacer de forma telemática a través de la web Infantaelena.es, en el portal del paciente. Al finalizar la locución, se activa un hilo musical durante 7 segundos, tras	NP Sí, locución automática Tras quedar a la espera para ser atendido en información, se activa una locución en la que se indica que, para gestionar diferentes trámites se puede hacer de forma telemática a través de la web Infantaelena. es, en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUPTIDO	10	0	Tiempo Locución (no medido)	10	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Después de hablar con la operadora, me pasa con Farmacia pero se corta la llamada antes de llegar. Suena un buzón de voz.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de hablar con la operadora, me pasa con Farmacia pero se corta la llamada antes de llegar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Suena una locución indicando que puedo hacer gestiones por la web.
Laboral_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	55	1	Tiempo Locución (no medido)	20	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera, solicito que me transfieran con Rehabilitación y me pasan correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Informa sobre el portal del paciente para pedir cita e informes.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera- operad@r	Informació n General	Admisión	Flujo COMPLETO	42	0	Tiempo Locución (no medido)	25	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, explicando el protocolo Covid, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada (para información general, hay que marcar el 5 o esperar. Quedo a la espera para ser atendido por un operador. Tras 2 segundos, salta una locución informando sobre el servicio de extracciones, y a continuación da la bienvenida al servicio de información, indicando que se pueden gestionar diferentes trámites a través del portal del paciente en la web del hospital, e informando de que la llamada puede ser grabada. Se activa el hilo musical para ponerme en espera (minuto 1 y 33 segundos), hasta el minuto 1 y 47 segundos, momento en el que me atiende	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. Cu ando solicito hablar con admisión, la operadora no se despide, sino que dice "sí, le paso".	NP Sí, locución automática Para realizar trámites, puedo acceder al portal del paciente a través de la web del hospital.
--------------------	------------------	-----------------------------------	-------------------------	----------	-------------------	----	---	--------------------------------------	----	------------------------	---	----	---	--	--	---	---	---

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	34	1	Tiempo Locución (no medido)	28	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, que me dice que marque 5 o espere a ser atendida por un agente, espero y mientras lo hago, salta otra locución diciéndome que puedo gestionar mis citas o informe médico, a través del portal del paciente, en la web www.hospitalinfantaelena.es . Tras la espera coge el teléfono una agente y le pido que me pase con Admisión de Urgencias, me pregunta ¿de parte de quién?, tras esto cuelgo la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La agente sólo dice "diga".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Mientras espero a ser atendida, una locución me informa que puedo gestionar mis citas o informe médico, a través del portal del paciente, en la web www.hospitalinfantaelena.es

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	56	1	Tiempo Locución (no medido)	34	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución inicial hasta poder hablar con una agente dura más de un minuto. Cuando una operadora me atiende, le solicito que me pase con urgencias y me pregunta con quién, le explico que querría hablar con alguien del área y me indica que me va a pasar con la informadora de urgencias, 34 segundos después se escucha un tono y me atiende la operadora de urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	37	1	Tiempo Locución (no medido)	34	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 o esperar a que me atienda una operadora, espero y a los 34 segundos me atiende la operadora y me saluda y dice buenas tardes y me indica a donde estoy llamando.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	41	1	Tiempo Locución (no medido)	39	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Me quedo en espera con música y pasados unos segundos me contesta una operadora. Le digo que quiero hablar con servicios médicos, medicina interna y me dice que no me puede pasar con los médicos, pero me da un correo	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Servicios médicos. La operadora me dice que no me puede pasar con el médico.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											electrónico y me dice que puedo mandar un correo con la consulta que necesito hacer y que ellos me contestan por ese medio.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	69	0	Tiempo Locución (no medido)	40	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, nos mantenemos a la espera como indica la locución. Tras unos instantes nos atiende la operadora, que nos indica que no es posible contactar con el área solicitada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicitamos contactar con el área de traumatología, la operadora nos informa de que no es posible contactar con ningún médico telefónicamente.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, agente La operadora nos indica que podemos enviar un correo electrónico, donde figure el nombre del médico con quien queremos hablar y de esa forma se pueden poner en contacto con nosotros.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	30	0	Tiempo Locución (no medido)	45	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, nos mantenemos a la espera, mientras suena el hilo musical. Seguidamente una operadora atiende la llamada y la transfiere a admisión de urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Tras la selección inicial, una locución nos informa de la posibilidad de realizar diversos trámites a través de la web.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	34	0	Tiempo Locución (no medido)	48	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de esperar para hablar con la operadora, me pasan con Urgencias. En el segundo tramo de espera sí que suenan tonos, 9 en total y me atienden en Urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Suena una locución que indica que se pueden hacer gestiones por la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	13	0	Tiempo Locución (no medido)	48	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical, tras unos instantes la llamada es atendida por una operadora, solicitamos contactar con urgencias y la llamada es transferida. Seguidamente una operadora del área solicitada atiende la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Tras la grabación inicial, una locución nos indica la posibilidad de realizar diversos trámites a través de la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	23	0	Tiempo Locución (no medido)	50	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical, Tras unos instantes una operadora, atiende la llamada, solicitamos contactar con rehabilitación y la operadora transfiere la llamada. Finalmente nos atiende un operador del servicio solicitado.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Tras la selección inicial, una locución nos indica la posibilidad de realizar diversos trámites a través de la web.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	49	0	Tiempo Locución (no medido)	53	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando me atiende la operadora y pregunto por admisiones me pregunta qué necesito y que son ellos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Suena una locución que me indica que puedo hacer gestiones por la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	40	0	Tiempo Locución (no medido)	55	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Infanta Elena, información general de urgencias, cuando la agente me atiende a los 055 segundos le pregunto por urgencias, me pregunta que para qué es y que le facilite el nombre del paciente, como no dispongo del mismo, cuelgo la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución te redirige a la web.
Laboral_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	55	0	Tiempo Locución (no medido)	55	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática PAGINA WEB

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	14	0	Tiempo Locución (no medido)	55	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática PORTAL DEL PACIENTE
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	41	1	Tiempo Locución (no medido)	57	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, y darme la opción de marcar 5 o esperar para ser atendida por Información General, me ponen en espera. Mientras espero, salta otra locución informándome qué puedo hacer gestiones vía internet. La llamada es cogida, finalmente, en Información General, donde le pido me que pase con Admisión de Urgencias, y me	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Cuando me cogen la llamada en Información, la agente me pregunta que con quién quiero hablar, que si es con un paciente ingresado.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La agente sólo dice 2 Hospital Infanta Elena, buenas tardes".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Mientras espero una locución me informa que: "desde el departamento de información recuerda que gestionar citas o acceder a informes médicos a través de la web www.hospitalinfantaelena.es en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											pregunta que como quién quiero hablar. En ese momento, 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	12	1	Tiempo Locución (no medido)	60	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Una locución informa que se pueden realizar gestiones a través de la web y se escucha música. Una operadora me atiende y le solicito que me pase con Admisión y me mantengo a la espera con música de fondo hasta que me atiende la operadora del área de Admisión.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. La operadora me indica que me va a pasar con el área correspondiente pero no utiliza ninguna fórmula de despedida.	NP Sí, locución automática
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	53	0	Tiempo Locución (no medido)	62	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de esperar a la operadora y preguntar por admisión, me indica que lo llevan ellos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Suen a una locución que indica que se pueden hacer gestiones por la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	33	1	Tiempo Locución (no medido)	62	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera para hablar con una operadora de Información General y, cuando me atiende y le solicito que quiero hablar con Urgencias me pregunta si lo que deseo es hablar con algún paciente que esté en Urgencias, le explico que quisiera hacer una consulta y me informa que no hay ningún médico que atienda consultas en Urgencias y me pregunta qué deseo para poder ayudarme.	No	NP No procede Me indica que no pueden pasar llamadas a Urgencias.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se escucha ruido de interferencias mientras suena la música.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	4	0	Tiempo Locución (no medido)	65	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática PÁGINA WEB
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	53	0	Tiempo Locución (no medido)	66	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, nos mantenemos a la espera como indica la locución mientras suena el hilo musical, seguidamente nos atiende una operadora, a quien indicamos que queremos contactar con oftalmología, servicios quirúrgicos y la operadora nos pasa con lista de espera quirúrgica.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicito el área de servicios quirúrgicos, oftalmología y me pasan con lista de espera quirúrgica.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	22	0	Tiempo Locución (no medido)	68	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera como indica la locución inicial. Mientras escuchamos un hilo musical, una operadora recibe la llamada, solicitamos que nos pase con admisión de urgencias. Seguidamente nos atienden desde el área solicitada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No



SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	34	1	Tiempo Locución (no medido)	70	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución me da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Entra un contestador automático que recuerda que para gestionar citas o consultar citas pendientes se puede hacer por medio de la página web del hospital y dice que todos los agentes están ocupados. Me quedo a la espera y pasados unos segundos me atiende una operadora. Le digo que quiero hablar con Admisión y me pregunta que necesito, que no me puede pasar con admisiones a menos que sea un paciente o tengo un familiar ingresado, pero que a lo mejor ella me puede ayudar.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Admisión. La operadora me dice que no me puede pasar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo Locución (no medido)	71	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Me da las opciones a seleccionar y marco información. Entra una locución que recuerda que para gestionar citas o consultar citas pendientes se puede hacer por medio de la página web del hospital y que todos los agentes están ocupados. Pasados unos segundos me atiende una operadora. Le digo que quiero hablar con	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Admisión. La operadora me dice que no me puede pasar con Admisión de Urgencias si no soy paciente o tengo a un familiar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerda que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											Admisión y me pregunta si de Urgencias, le digo que sí y me pregunta si soy un paciente, a lo que respondo que no y me dice que no me puede pasar con Urgencias a menos que sea paciente o tenga un familiar ingresado.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	74	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, a los 52 segundos después de terminar la locución, una operadora me saluda y me dice buenas tardes y me indica que estoy llamando, le indico que quiero hablar con servicios centrales, con farmacia y me indica que me pasa la llamada, a los 22 segundos otra operadora me contesta y está solo me indica	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Servicios centrales	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											farmacia, no me saluda y me indica el nombre del hospital.								
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	78	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática WEB	

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Materno-infantil	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	80	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero y a los 80 segundos me atiende una operadora, me saluda me indica a qué hospital estoy llamando y me indica que me pasa área de materno infantil.	No	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.	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Materno-infantil	Flujo COMPLETO	28	1	Tiempo Locución (no medido)	80	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Una locución informa del horario de extracciones y el uso de la página web desde el portal paciente para gestionar citas. Pasados unos minutos me contesta un operador, pido hablar con área materno infantil y me dicen que no me pueden	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Área materno infantil. No me pueden pasar con ningún médico.	100 Sí, la calidad de la conexión 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	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											pasar con ningún médico.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	3	1	Tiempo Locución (no medido)	81	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Una locución automática recuerda el uso de la página web para gestionar citas desde el portal del paciente y el horario de extracciones. Me informan que todos los agentes están ocupados, que por favor espere. Me quedo a la	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											espera y pasados unos minutos me contesta una operadora. Le digo que quiero hablar con farmacia y me pasa con el área solicitada.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	34	0	Tiempo Locución (no medido)	84	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me indica que no pueden pasar llamadas, al preguntar por Oftalmología.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La operadora me indica que no pueden pasar llamadas, al preguntar por Oftalmología.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Suenan una locución indicando que puedo hacer gestiones por la web.
Laboral_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo Locución (no medido)	85	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera y pido por Farmacia y soy atendido en dicha área.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Informa sobre el portal del paciente para citas e informes.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	29	0	Tiempo Locución (no medido)	90	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera, mientras suena el hilo musical. Seguidamente nos atiende la operadora, a quien solicitamos contactar con el área materno infantil, la operadora nos indica que no es posible y que podemos intentarlo a través del portal del paciente.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicitamos a la operadora, que nos ponga en contacto con el área materno infantil, pediatría. La operadora nos indica que no es posible, podemos intentarlo a través del portal del paciente.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Mientras nos mantenemos a la espera, una locución nos indica la posibilidad de realizar diversos trámites a través de la web o el portal del 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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	91	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, a los 2 minutos y 33 segundos me atiende la operadora, le indico que quiero hablar con servicios centrales y pregunto por medicina preventiva y me indica que hoy no hay nadie, es de lunes a viernes, pero no me indica el horario para llamar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Servicios centrales	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	99	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero 99 segundos y una operadora me saluda con buenos días y me indica a qué hospital estoy llamando y me dice que es admisión.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	13	1	Tiempo Locución (no medido)	102	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Contesta una locución automática que recuerda el uso de la página web para gestionar citas y el horario de extracciones. Me quedo a la espera con música. Me contesta un operador pasados unos minutos y le digo que quiero	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											hablar con Admisiones, me dice que por favor espere un momento y me deja en espera. Pasados unos segundos me contesta una operadora desde el área de citas.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	114	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero y a los 114 segundos me atiende una operadora, me indica a qué hospital estoy llamando y me saluda con buenas tardes, al indicar que quiero hablar con urgencias, me pregunta si tengo un familiar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	3	1	Tiempo Locución (no medido)	117	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Me quedo a la espera con música y pasados unos minutos me contesta una operadora, le digo que quiero hablar con Urgencias, me pregunta con quien y que quiero y le digo que hablar con Urgencias. Finalmente me pasa la llamada y	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del 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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											me contestan desde el área solicitada.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	119	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Me quedo a la espera con música y pasados unos minutos me contesta un operador, le pido hablar con Admisión y me transfiere a citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	120	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera, me atiende la operadora y cuando pido por Servicios quirúrgicos de Traumatología no me pasan porque los médicos no atienden por teléfono.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicita el área de servicios quirúrgicos de traumatología y no me pasan porque los médicos no atienden por teléfono.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Puedo realizar gestiones a través del portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	6	1	Tiempo Locución (no medido)	130	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción de información. Pasados unos minutos me contesta una operadora, le digo que quiero hablar con Admisión y me dice que por favor espere un momento, pasados 4 segundos se corta la llamada.	No	NP No procede Para hablar con Admisión, citas. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. No se despide.	NP Sí, locución automática La locución automática indica que se puede pedir cita desde la página web o por la aplicación del hospital

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	105	1	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera y cuando me atienden y pido por urgencias no me transfieren porque debo indicar el motivo de la llamada.	Perdida	NP No procede Correcto 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	NP Sí, locución automática Informa sobre la posibilidad de pedir citas e informes a través del portal del paciente.
Laboral_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	95	1	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera y solicito que me pasen con Traumatología. Me pregunta el motivo y me indica que por ese motivo no me puede pasar con Traumatología.	Perdida	NP No procede	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Informa sobre el portal del paciente para pedir cita e informe.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	70	1	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera y pido por el área materno infantil (pediatría), y me indican que no pueden pasar llamadas a los médicos.	Perdida	NP No procede	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	60	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. SE ESCUCHA MUY MAL LA MUSICA, A LA AGENTE, MUY BIEN	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática PAGINA WEB
Labo ral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	10	0	Tiempo Locución (no medido)	28	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática WEB "PORTAL DEL 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	10	0	Tiempo Locución (no medido)	29	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática PORTAL WEB
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	95	0	Tiempo Locución (no medido)	32	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y seleccionamos la opción deseada, nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. Nos atiende una operadora que no corresponde al área solicitada e inmediatamente transfiere la llamada al área correspondiente. Una operadora del área deseada atiende la llamada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Tras la selección inicial, una locución nos indica la posibilidad de realizar algunos trámites a través de la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	36	1	Tiempo Locución (no medido)	32	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción indicada y me informan que para pedir cita debo realizar el trámite a través de la aplicación.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Informa sobre el portal del paciente para pedir cita o informes.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo Locución (no medido)	47	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución informa que se pueden realizar gestiones a través del portal del paciente de la web. Al minuto y veinte segundo, una operadora responde diciendo: "un momento" y pone música. Cuando vuelve a responder a la llamada lo hace de la manera correcta.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	7	0	Tiempo Locución (no medido)	58	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, pulsamos la opción admisión, que indica la locución. Tras unos instantes, con hilo musical, nos atiende una operadora, con una atención adecuada y finalizamos la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Mientras nos mantenemos a la espera, una locución nos indica, que podemos realizar varias gestiones en la web, a través del portal del paciente.
Labo ral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo INTERRUPTO	34	0	Tiempo Locución (no medido)	69	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Después de marcar la opción, suena una locución indicando que puedo realizar gestiones en la web. Tras esperar durante 1 minuto y 9 segundos, se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Antes de pasarme con la sección, una locución me indica que puedo hacer las gestiones por la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	70	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, explicando el protocolo Covid, y detallando las diferentes opciones de desvío. Para lista de espera quirúrgica, marco el 2, y se activa el hilo musical. Cuando llevo 6 segundos esperando, cogen la llamada y dicen "un momento, por favor", y se activa de nuevo el hilo musical de espera, pero cambiando la melodía. Espero otros 64 segundos, y atiende la llamada una agente que se	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											presenta correctamente y da las gracias por la espera. 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	77	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar la opción, me pasan con la sección.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Suen a una locución que indica que se pueden hacer gestiones por la web.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	7	0	Tiempo Locución (no medido)	78	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar la opción y de la locución de la web, me atienden en citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Suen a una locución indicando que se pueden hacer gestiones por la web.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
 18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	85	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción citas. Me quedo a la espera con música y pasados unos minutos me contesta una operadora, le digo que quiero pedir una cita, me dice que si y me pregunta qué médico me ha solicitado la cita. Una vez que compruebo que es el área correcta cuelgo.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Locución que indica que se puede gestionar las citas por la página web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	92	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y seleccionamos la opción, citas, nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. Tras unos instantes la llamada es atendida por una operadora del área correspondiente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Tras la selección inicial, una locución nos indica la posibilidad de realizar diversos trámites a través de la web.
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	6	2	Tiempo Locución (no medido)	97	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, a los dos segundos y ningún tono, una locución me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, a los 97 segundos, una operadora me saluda, me indica el nombre del	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No Nada de gestionar por internet.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											hospital a donde llamo y que es citas.								
SD-Festivo	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	11	0	Tiempo Locución (no medido)	104	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Infanta Elena, marcación para admisiones, me atiende agente pero me indica que admisiones no están de vuelta hasta el lunes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución redirige a la web.	

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	118	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, tras seleccionar citas nos mantenemos a la espera, mientras suena el hilo musical, seguidamente nos atiende una operadora.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Tras seleccionar la opción citas, una locución nos indica la posibilidad de realizar trámites a través de la web.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	118	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, que me da la opción de marcar 2 para Lista de espera quirúrgica, me mantienen en espera (hilo musical). La llamada es atendida finalmente, por una agente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La agente sólo dice "Hospital Infanta Elena, buenas tardes, dígame".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Interumpo llamada	NP No En ningún momento, soy direccionado a realizar gestiones vía internet.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	118	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, explicando el protocolo Covid, y detallando las diferentes opciones de desvío. Para lista de espera quirúrgica marco 2, y se activa el hilo musical. Cuando llevo esperando 9 segundos, una agente coge la llamada y dice "hospital Infanta Elene, un momento por favor", y vuelve a activar el hilo musical de espera, pero con otra música. Espero 109 segundos, y pasado este tiempo atiende	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Tras seleccionar la opción 1 para lista de espera quirúrgica, salta una locución automática indicando que puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital, en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											la llamada una agente que se presenta correctamente. Cuelgo la llamada.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	119	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Sele cciono la opción de citas y me atiende una operadora de manera correcta. Mientras estoy a la espera no suenan tonos, sino música.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, agente
Labo ral L_V	Mediodía/ Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	125	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, marcó la extensión y a los 2 minutos y 49 segundos, me atiende la operadora y me saluda con buenas tardes y me indica que es	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No Nada .



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											el hospital de Villalba y es para citas.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	132	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entr a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción citas. Una locución automática recuerda el uso de la web para gestionar citas en el portal del paciente. Me quedo a la espera con música. Pasados 2 minutos una operadora contesta y me pide que por favor espere un momento, me vuelvo a quedar	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											a la espera. Unos segundos después me contesta y se disculpa por la espera. Una vez que compruebo que es el área correcta cuelgo la llamada.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	145	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Mar co la opción de cita, salta música y me acaban atendiendo en la extensión solicitada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática I nforma acerca de poder pedir cita en el portal del paciente, y ver resultados.
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	145	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Mar co la opción de citas y me piden si me la ha pedido el médico de cabecera ya que ellos no dan citas por teléfono	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Quería hablar con Citas, pero me dicen que no me dan cita a no ser que la pida el médico de cabecera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Se informa del portal web para hacer trámites on line.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	152	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, la marco y a los 2 minutos y 57 segundos me atiende una operadora y me indica que es citas, me saluda y me indica a donde estoy llamando, le indico que quiero hablar con lista de espera quirúrgica, me dice que me pasará la llamada, a los 27 segundos, me atiende otra operadora, me saluda y me	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Lista de espera quirúrgica.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											indica lista de espera quirúrgica hospital de Villalba.								
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	175	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción de lista de espera, ponen música y me acaban	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No	

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											atendido correctamente.							
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Adminisitra ción y Compras	No procede	Flujo COMPLETO	92	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO ME ATIENDE UNA AGENTE	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. LA MÚSICA SE OYE MAL A LA AGENTE, MUY BIEN.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática PORTAL DEL PACIENTE
Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUM PIDO	9	0	Tiempo Locución (no medido)	153	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada antes de llegar a la sección.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada antes de llegar a la sección.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede S e corta la llamada antes de llegar a la sección.	NP No procede S e corta la llamada antes de llegar a la sección.	NP No procede	NP Sí, locución automática Suenan una locución que indica que se pueden hacer gestiones en la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	2	2	Tiempo Locución (no medido)	168	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Pasados un par de segundos entra una locución que da los horarios de las extracciones, recuerda que se pueden gestionar citas por la página web del hospital y me indica que todos los operadores están ocupados, que por favor	No	NP No procede Admisión. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con ningún operador.	NP No procede No hablo con ningún operador.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que se puede pedir una cita o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											espere un momento. Pasados unos segundos me contesta una operadora y me dice que por favor espere un momento, me quedo a la espera con música. Pasados unos minutos 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	210	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO SE CORTA LA LLAMADA	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. SE CORTA	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. MÚSICA HUECA	NP No procede SE CORTA	NP No procede SE CORTA	NP No procede	NP Sí, locución automática PAGINA WEB
Laboral_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	237	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO SE CORTA	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. SE CORTA	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. CON RUIDOS	NP No procede SIN AGENTE	NP No procede SIN AGENTE	NP No procede	NP Sí, locución automática PAGINA WEB
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUMPIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	190	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO SE CORTA LA LLAMADA	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. SE CORTA LA LLAMADA DESPUÉS DE VARIOS VACIOS ENTRE MÚSICA (PARECIA QUE ME PASABAN Y VOLVÍA LA MÚSICA)	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. LA MÚSICA SE ESCUCHA MUY MAL	NP No procede SIN AGENTE	NP No procede SIN AGENTE	NP No procede	NP Sí, locución automática PAGINA WEB

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	Fuera de rango-corte	1	Tiempo Locución (no medido)	5	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, marco la extensión y a los 3 minutos y 15 segundos de la llamada, está se corta.	Fuera de rango-corte	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta. Citas	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	NP No Nada
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	77	0	Tiempo Locución (no medido)	70	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO LA AGENTE MUY AMABLE, ME PREGUNTA QUE CON QUÉ DOCTOR QUIERO HABLAR EN UROLOGIA ASÍ QUE, LE RESPONDO QUE QUIERO HABLAR CON UNA ENFERMERA. BUSCÓ UNA DISPONIBLE Y	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática PORTAL WEB

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											ME PASÓ CON ELLA.							
Laboral_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	50	0	Tiempo Locución (no medido)	80	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se cuelga la llamada entre la operadora y la sección, Farmacia.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se cuelga la llamada entre la operadora y la sección, Farmacia.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Suena una locución que indica que se pueden hacer gestiones por la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	44	0	Tiempo Locución (no medido)	90	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, nos mantenemos a la espera, tras unos momentos, con hilo musical, una operadora nos atiende adecuadamente y transfiere la llamada al área solicitada. Seguidamente, tras 3 tonos la llamada es atendida en admisión de urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Durante la llamada, tras mantenernos a la espera, una locución nos indica que podemos realizar varios trámites a través de la web, en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	21	1	Tiempo Locución (no medido)	100	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Me quedo a la espera y pasados unos segundos me contesta una agente y le digo que quiero hablar con Servicios quirúrgicos, me pregunta que necesito y contesto que hacer una consulta de traumatología, me dice que no	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Servicios quirúrgicos. La agente me dice que no pueden pasar con servicios.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											me puede pasar, no hacen consultas telefónicas.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	50	0	Tiempo Locución (no medido)	101	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando me atiende la operadora, me indica que ellos llevan urgencias, qué necesito.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Suenan que indica que se pueden hacer gestiones por la web.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno-infantil	Flujo COMPLETO	21	0	Tiempo Locución (no medido)	102	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. Una operadora atiende la llamada y solicitamos contactar con el área materno infantil, pediatría. La operadora nos indica que no es posible contactar con ellos y nos dice que podemos enviar un correo electrónico al	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicitamos contactar con el área materno infantil, pediatría y la operadora nos indica que no es posible, nos informa que podemos intentar contactar a través del correo electrónico.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, agente Durante la interacción con la operadora, nos indica, que si necesitamos contactar con un médico podemos enviar un correo electrónico con el nombre del mismo, lo que nos ocurre y el número de historia médica.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											doctor, con la gestión que queramos realizar y el número de historia médica.								
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	34	0	Tiempo Locución (no medido)	111	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me indica que no pueden pasar llamadas, al preguntar por Dermatología.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La operadora me indica que no pueden pasar llamadas, al preguntar	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Suenan una locución que indica que puedo hacer gestiones a través de la web.	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
 18/02/2021



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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
													por Dermatología.						
Laboral_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	44	0	Tiempo Locución (no medido)	112	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras esperar para hablar con la operadora, le pido que me pase con admisión y me indica que son ellos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Suenan una locución que indica que se pueden hacer gestiones en la web.	

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	58	1	Tiempo Locución (no medido)	117	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial que me pone en espera (hilo musical), la llamada es cogida en Información General, donde la agente me pregunta "para qué necesito hablar con Urgencias". Tras esto cuelgo.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Salta una locución que informa que puedo gestionar mis citas en la web www.hospitalinfantaelena.com en el portal del paciente.
Laboral_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	40	1	Tiempo Locución (no medido)	120	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera y pido por admisiones, ponen música durante la espera y tardan dos minutos desde que pido por Admisiones hasta ser atendido. Al colgar la llamada, intentan contactar	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Informa sobre el portal del paciente para pedir citas y otras gestiones e informes.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											conmigo por 2 veces.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo Locución (no medido)	127	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero a que me atienda y a los 127 segundos una operadora me saluda con buenas tardes y me indica a qué hospital estoy llamando, le indico que quiero hablar con servicios quirúrgicos con Urología y me indica que hoy no hay nadie, hay que llamar en horario de lunes a viernes a partir de las 8 de la mañana.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	127	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, a los 50 segundos una operadora me indica un momento por favor y me indica a donde estoy llamando y me saluda, me quedo en espera y a los 3 minutos y 9 segundos desde que realizo la llamada, la operadora me atiende, se disculpa por la espera y me indica a donde 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.	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	129	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, a los 2 minutos y 09 segundos me atiende una operadora me indica a donde estoy llamando y me saluda con buenas tardes y me pasa 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.	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	47	0	Tiempo Locución (no medido)	130	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. Seguidamente una operadora atiende la llamada y solicitamos contactar con el área de servicios médicos, rehabilitación, La operadora transfiere la llamada y somos atendidos por una operadora del área solicitada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Tras la selección inicial, una locución nos indica la posibilidad de realizar trámites a través de la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	14	1	Tiempo Locución (no medido)	139	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Mientras espero suena una música y una locución informa que se puede realizar las gestiones a través de la web. Una operadora responde y me indica que espere un momento, a continuación pone una música. Cuando vuelve a atenderme la operadora solicito que me pase con el área de urología y me responde que no pueden pasar llamadas.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Me indican que no pueden pasar las llamadas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	12	0	Tiempo Locución (no medido)	139	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me indica que no pasan llamadas cuando le pido que me pase con Ginecología.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La operadora me indica que no pasan llamadas cuando le pido que me pase con 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.	NP Sí, locución automática Suenan una locución que indica que puedo hacer gestiones a través de la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	3	1	Tiempo Locución (no medido)	144	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Una locución automático recuerda el uso de la página web para gestionar citas desde el portal del paciente y el horario de extracciones. Me informan que todos los agentes están ocupados, que por favor espere. Me quedo a la	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											espera y pasados unos minutos me contesta una agente. Le digo que quiero hablar con farmacia y me pasa con ellos.								



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
 18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	9	1	Tiempo Locución (no medido)	148	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución me informa que se pueden realizar gestiones a través del portal del paciente de la web. Cuando responde la operadora le solicito que me pase con Farmacia y lo gestiona correctamente pasando la llamada. Se escuchan 4 tonos y responde una operadora del área de Farmacia.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo Locución (no medido)	151	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciona la opción información. Sale locución que recuerda que se puede usar la web del hospital para gestionar citas y me quedo a la espera con música. Pasados unos minutos me contesta un operador y le digo que quería hablar con Admisión, me dice que sí, que un momento por	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											favor y me quedo a la espera. Pasados unos segundos me contesta otro operador. Una vez comprobado que es el área correcta cuelgo la llamada.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo Locución (no medido)	166	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 atienda una operadora, espero y a los 3 minutos y 48 segundos, la operadora me atiende y me indica a donde estoy llamando y me saluda con buenas tardes.	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.	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	185	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Me mantengo a la espera, pido por Admisiones y transfieren la llamada pero se corta a los 10 segundos.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Pido por el área de Admisiones, transfieren la llamada pero se corta a los 10 segundos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Informa sobre el portal del paciente para pedir cita e informes.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	202	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera, y cuando me atienden me preguntan los apellidos del paciente para pasarme.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Informa acerca del portal del paciente para pedir cita, informes, etc.
Laboral_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	10	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO ME ATIENDE UN AGENTE	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. SONIDO CON	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática PAGINA WEB

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
														INTERFERENCIAS					
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	44	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción citas. Pasados unos segundos me contesta una operadora y me pide que espere un momento, me quedo a la espera con	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución automática indica que se puede pedir cita por la página web o la aplicación del hospital.	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											música y después de unos minutos me contesta la llamada. Una vez que compruebo que es el área correcta cuelgo la llamada.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	31	0	Tiempo Locución (no medido)	112	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hos pital Infanta Elena, marcación para citas, Locuciones hasta el segundo 080 que salta música, me atienden 112 segundos después correctamente.	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. Tan solo dice buenos días.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Inter rumpe llamada	NP Sí, locución automática La locución ofrece gestiones web.
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	37	0	Tiempo Locución (no medido)	120	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. LA MÚSICA SE OYE BASTANTE MAL	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática PORTAL DEL PACIENTE
SD- Festi vo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	6	0	Tiempo Locución (no medido)	137	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hos pital Infanta Elena, marcación para lista de espera quirúrgica, me atiende la agente y me indica que en fin de semana no atienden, solo	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No Ning uno de los dos me redirige.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											de lunes a viernes.								
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	16	0	Tiempo Locución (no medido)	142	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar la opción y esperar me pasan con la sección de Admisiones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Suenan una locución que indica que se pueden hacer gestiones por la web.	

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	1	0	Tiempo Locución (no medido)	152	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y tras la selección inicial nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. Tras unos minutos la operadora atiende la llamada y nos informa del horario de admisión de citas. También se ofrece para modificar la cita, si ese fuese el caso. Finalizamos la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Tras la selección inicial, una locución nos indica la posibilidad de realizar diversos trámites a través de la web.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	7	0	Tiempo Locución (no medido)	157	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras 20 tonos, la llamada se corta sin que me pasen con la sección.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. 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.	NP No No me indican nada al respecto.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	161	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción Intervención quirúrgica o canalizaciones, ya que NO HAY Lista de espera quirúrgica. Me quedo a la espera con música. Pasados unos minutos me atiende un operador, le pregunto si estoy hablando con Lista de espera y me contesta que sí. Una vez que	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											compruebo que es el área correcta cuelgo la llamada.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	162	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial que me da la opción de marcar 3 para admisión, otra locución me informa que puedo acceder a través de la web www.hospitalinfantaelena.es, al portal del paciente. Tras esto, salta un hilo musical que me ponen en la espera. Finalmente, la llamada es cogida en Admisión.	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. Sólo dice "Hospital Infanta Elena, buenos días, disculpe la espera, dígame".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Interumpo llamada	NP Sí, locución automática Una locución recuerda que puede acceder a través de la web www.hospitalinfantaelena.es, al portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	175	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y tras seleccionar la opción buscada nos mantenemos a la espera, mientras se escucha el hilo musical. Una operadora recibe nuestra llamada y nos indica que es del área de citas solicitada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Tras la selección inicial, una locución nos indica la posibilidad de realizar varios trámites a través de la web.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	180	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO AL marcar la opción citas, me pasan al área indicada pero me informa que no puede dar citas por teléfono y que debo dirigirme al centro o esperar que me llamen.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. AL marcar la opción citas, me pasan al área indicada pero me informa que no puede dar citas por teléfono y que debo dirigirme al centro o esperar	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Informa sobre el portal del paciente para pedir citas e informes.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	185	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción citas. Me quedo a la espera unos minutos con música y finalmente me contesta una agente informándome que estoy hablando con citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	195	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Mar co la opción, me atienden en el área correcta.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática I nforma sobre realizar gestiones por la página web
Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO LOC UCION.	No	NP No procede L OCUCION.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede L OCUCION	NP No procede L OCUCION	NP No procede	NP No
SD- Festi vo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera- operad@r	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión 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	NP Sí, locución automática PORTAL DEL 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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entrada a la llamada inicial y una locución automática me informa que el horario de información es de lunes a viernes de 7:30 a 22:00 y me derivan directamente a Urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión. Me pasan 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.	NP No
Laboral_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	18	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que el horario de atención es de lunes a viernes de 7:30 a 22, me indica que si quiero hablar con urgencias, tengo que esperar y a los 18 segundos, una	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Urgencias	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											operadora me saluda con buenas noches y me indica al hospital que estoy llamando y que es urgencias.								
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	20	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar la opción de Admisiones me atiende un agente, pido por Admisiones y transfiere la llamada pero salta el buzón movistar de un teléfono móvil para que deje un mensaje.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicito que me pasen con Admisiones y cuando transfieren la llamada salta el buzón movistar para que deje un mensaje	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Informa sobre el portal del paciente para pedir citas y descargar informes.	

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	23	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática PAGINA WEB
Laboral_L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	24	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución me contesta un operador identificando que es el área de Urgencias.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Marcación Admisión. Me contesta un operador de Urgencias directamente.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	15	0	Tiempo Locución (no medido)	181	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, explicando el protocolo Covid, y detallando las diferentes opciones de desvío. Para citas, marco 1. Quedo a la espera, y se activa automáticamente en la que informa sobre realizar las gestiones a través del portal del paciente en la web del hospital, indica que la llamada puede ser grabada, y que me pasan con un agente. En el minuto 1 y 7 segundos, se	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras esperar 181 segundos, salta una locución indicando que los agentes están ocupados, y que vuelva a llamar pasados unos minutos. Se corta la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La música del hilo musical suena distorsionada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución automática indica que puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital, en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											activa el hilo musical. Tras esperar 181 segundos, salta una locución indicando que los agentes están ocupados, y que vuelva a llamar pasados unos minutos. 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	181	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Realizamos la llamada, pulsamos la opción buscada y esperamos a que nos atienda un operador, mientras escuchamos un hilo musical. Tras unos minutos una locución nos indica que contactemos de nuevo más tarde, debido a que todos los operadores están ocupados y la llamada se corta,	No	NP No procede	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede	NP Sí, locución automática Tras la selección del área que buscamos, una locución nos indica la posibilidad de realizar diversos trámites a través de la web, en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	15	0	Tiempo Locución (no medido)	182	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, explicando el protocolo Covid, y detallando las diferentes opciones de desvío. Para citas, debo pulsar 1. Se activa automáticamente una locución en la que primero informa sobre realizar las gestiones a través del portal del paciente en la web del hospital, después informa de que la llamada puede ser grabada, y por último indica que me pasa con un agente. Se activa el hilo musical. Tras	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras esperar 182 segundos, salta una locución indicando que los agentes están ocupados, y que vuelva a llamar pasados unos minutos. 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	NP Sí, locución automática Tras seleccionar la opción 1 para citas, salta una locución automática indicando que puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital, en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											esperar 182 segundos, salta una locución indicando que los agentes están ocupados, y que vuelva a llamar pasados unos minutos. Se corta la llamada.								



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
 18/02/2021



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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	189	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y entre ellas no hay lista de espera quirúrgica, así selecciono la opción intervenciones o canalizaciones. Pasados varios minutos me contesta una locución que dice que todos los operadores están ocupados, que por favor lo intente en un rato. Se corta la llamada.	No	NP No procede Lista de espera quirúrgica. No hay opción de lista de espera quirúrgica así que marco intervenciones quirúrgicas, se corta.	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	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	22	1	Tiempo Locución (no medido)	193	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción Admisión. Sale una locución que recuerda el uso de la página web para pedir o gestionar citas y me quedo en espera con música. Pasados 4 minutos una locución me indica que todos los agentes están ocupados que por favor llame pasado un rato, me quedo unos segundos más en	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Admisión. Me quedo a la espera y una locución me dice que todos los operadores están ocupados y se cuelga la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con ningún operador.	NP No procede No hablo con ningún operador.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											espera y vuelve a salir la locución que me informa que todos los agentes están ocupados 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	193	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción Intervención quirúrgica o canalización, NO HAY Lista de espera quirúrgica. Me quedo a la espera con música, un contestador me dice que todos los agentes siguen ocupados y me vuelvo a quedar a la espera con música. Pasados	No	NP No procede Lista de espera quirúrgica. 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	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											varios minutos entra una locución que dice que todos los agentes siguen ocupados, que por favor vuelva a intentarlo pasados unos minutos.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	194	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero y a los 3 minutos y 47 segundos, se escucha un momento por favor, y a los 4 minutos y 16 segundos la llamada se corta.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta. Admisión	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta	NP No procede La llamada se corta	NP No procede	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	4	1	Tiempo Locución (no medido)	200	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción Admisión. Entra una locución que me recuerda que puedo hacer mis gestiones de citas en la página web y que todos los agentes se encuentran ocupados, que por favor espere, me mantengo a la espera. Pasados casi 4 minutos vuelve a entrar la locución automática que	No	NP No procede Admisión. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a hablar con un operador.	NP No procede No llego a hablar con un operador.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											dice que todos los agentes están ocupados, que por favor vuelva a llamar más tarde. 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	202	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y seleccionamos citas, nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical, al cabo de unos minutos una locución nos indica que todas las líneas se encuentran ocupadas y llamamos de nuevo, pasados unos minutos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede	NP Sí, locución automática Tras la selección inicial, una locución nos indica la posibilidad de realizar diversos trámites a través de la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUPTIDO	3	1	Tiempo Locución (no medido)	203	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución, recuerda que para gestionar citas o consultar citas pendientes se puede hacer por medio de la página web del hospital, da el horario de las extracciones. Una Me quedo en espera con música y una locución me dice que todos los agentes están ocupados, que me mantenga a la espera y pasados unos	No	NP No procede Si servicios médicos. Se corta la llamada.	100 Si, 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	NP Si, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											minutos 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUPTO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	205	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Hospital Infanta Elena, marcación para citas, tras marcar locución salta música y mantiene a la espera, antes de poder hablar con nadie la llamada se finaliza indicando que todos los agentes están ocupados y que llame más tarde.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta porque indica que todos los agentes están ocupados, que vuelva a llamar más tarde.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tan solo locuciones	NP No procede Tan solo locuciones	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución automática redirige a la web
Laboral_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUPTO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	210	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO La locución indica que se puede realizar gestiones a través de la web y después me pasa con un agente. No suenan tonos sino que se escucha música, sin embargo se corta la llamada sin que me atiendan.	No	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 agente.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede	NP Sí, locución automática

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	210	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras 4 minutos y 10 segundos de llamada una locución informa que la llamada no puede ser atendida y se corta.	No	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 agente.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede	NP Sí, locución automática
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	4	1	Tiempo Locución (no medido)	220	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera para hablar con un agente y una locución me informa que puedo gestionar las citas a través de la web y que me mantenga a la espera porque los agentes están ocupados y después de más de 3 minutos de espera, la locución me informa que no pueden atenderme y que vuelva a llamar o bien que deje un	No	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 agente.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede	NP Sí, locución automática



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											mensaje para que se pongan en contacto conmigo. Este mensaje se repite varias veces.								



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
 18/02/2021



SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	76	1	Tiempo Locución (no medido)	221	NP Más de 4 minutos	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede	NP Sí, locución automática
------------	---------------	----------------------------	---------------------	-------------------	--------------------	----	---	-----------------------------	-----	-----------------------	---------	--	--	---	---	-----------------	------------------------------

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	3	0	Tiempo Locución (no medido)	227	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Después de esperar varios minutos, se cuelga la llamada indicando que los agentes están ocupados y que llame más tarde.	No	0 No, no me pasan con el área correspondiente. Después de esperar varios minutos, se cuelga la llamada indicando que los agentes están ocupados y que llame más tarde.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Después de esperar varios minutos, se cuelga la llamada indicando que los agentes están ocupados y que llame más tarde.	NP No procede Después de esperar varios minutos, se cuelga la llamada indicando que los agentes están ocupados y que llame más tarde.	NP No procede	NP Sí, locución automática Suenan gestiones por la web.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno-infantil	Flujo INTERRUPTIDO	1	1	Tiempo Locución (no medido)	231	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La locución me informa que puedo realizar las gestiones a través de la web del paciente y que me mantenga a la espera. Tras 4 minutos y 51 segundos de llamada, la locución indica que no pueden atender la llamada y que	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Mientras suena la música se escuchan ruidos de interferencias.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede	NP Sí, locución automática

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											deje un mensaje si lo deseo para que se pongan en contacto conmigo, a continuación se corta la llamada.								
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo INTERRUM PIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	240	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Marco la opción indicada y me ponen en espera pero transcurridos 4 minutos una locución me indica que están ocupados y que llame transcurridos unos minutos.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. A los 4 minutos la locución me pide que llame transcurridos unos minutos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede N o atienden la llamada.	NP No procede N o atienden la llamada.	NP No procede	NP No	

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUPTO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	244	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, pasan 5 minutos y 6 segundos y la llamada se corta.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada. Servicios quirúrgicos	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se llama	NP No procede Se llama	NP No procede	NP No Nada
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	245	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Me mantengo a la espera para que me pasen con el área de Información y la locución me informa que puedo realizar gestiones a través del portal del paciente. Suena música y, de repente, deja de escucharse y se queda todo en silencio durante más de un	No	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 agente.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede	NP Sí, locución automática

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											minuto, tras lo cual, suena un tono y se corta la llamada.								
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	12	1	Tiempo Locución (no medido)	248	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, esperó a que me atienda una operadora y a los 5 minutos y 10	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta. admisión	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta	NP No procede La llamada se corta	NP No procede	NP No Nada	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											segundos 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	248	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Una locución automático recuerda el uso de la página web para gestionar citas desde el portal del paciente y el horario de extracciones. Me informan que todos los agentes están ocupados, que por favor espere. Me quedo a la	No	NP No procede Área materna infantil. Agentes ocupados.	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	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											espera y pasados unos minutos una locución me indica que todos los agentes siguen ocupados, que intente llamar pasados unos minutos o puedo dejar un mensaje y se comunicaran conmigo.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	252	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, nos mantenemos a la espera. Mientras, suena el hilo musical, con mucho ruido, seguidamente una locución nos indica que todas las líneas se encuentran ocupadas y probemos a llamar pasados unos minutos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede	NP Sí, locución automática Tras la grabación, una locución nos indica la posibilidad de realizar diversos trámites a través de la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo INTERRUPTIDO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	259	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero a que me atienda una operadora y al minuto 4 y 57 segundos una locución me indica que las líneas están ocupadas y si quiero puede dejar un mensaje y me llamarán, sigo en espera y a los 5 minutos y 21 segundos la llamada se corta.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta. Área de materno infantil.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta	NP No procede La llamada se corta	NP No procede	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUPTO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	265	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Marco la opción indicada, salta música y me mantengo a la espera hasta que en el minuto 4 y 14 segundos salta una locución diciendo que están los agentes ocupados y que llame más tarde.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Al llegar a los 4 minutos y 25 segundos se ha cortado.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Es una locución	NP No procede Es una locución	NP No procede	NP Sí, locución automática Información sobre el portal del paciente para pedir citas e informes.
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUPTO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	267	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, marco la extensión y a los 5 minutos y 15 segundos la llamada se corta.	No	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	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	274	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción Admisión. Me quedo a la espera con música, pasados varios minutos la llamada se queda en silencio y se corta.	No	NP No procede Admisión. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con un operador.	NP No procede No hablo con un operador.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del 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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUPTIDO	34	2	Tiempo Locución (no medido)	276	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta. A los dos segundos una locución me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero y a los 6 minutos y 10 segundos, la llamada se corta.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Servicios centrales, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno-infantil	Flujo INTERRUPTIDO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	285	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta, al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero que me atienda una operadora y a los 4 minutos y 47 segundos sale una locución y me indica que todos los agentes están ocupados, deje mis datos al oír la señal y se pondrán en contacto conmigo o espere a ser atendido, al final a los 5 minutos y 47 segundos la llamada se corta.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta. Área de materno infantil.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	290	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera para ser atendido y salta una locución que me mantenga a la espera y música. Después de 4 minutos y 45 segundos me piden que llame más tarde porque los agentes están ocupados, pero me pide los datos para que contacten conmigo.	No	NP No procede La llamada no es atendida después de 4 minutos de espera porque están los operadores ocupados.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada no es atendida.	NP No procede La llamada no es atendida.	NP No procede	NP Sí, locución automática Información sobre el portal del paciente para pedir citas o informes.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUPTO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	303	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, a los 6 minutos y 5 segundos desde	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta. Servicios médicos.	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	NP No Nada



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											que llamo, 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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	308	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, al minuto y dos segundos, me pongo en espera y cuando la llamada está en 5 minutos y 30 una locución me indica que las líneas están ocupadas, puedo dejar mis datos para que me devuelvan la llamada. Me quedo en espera y cuando la llamada está en 6 minutos y 10 segundos está se corta.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada. Servicios centrales.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede Se corta la llamada	NP No procede	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	330	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta, al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora. Espero que me atienda una operadora y a los 4 minutos y 47 segundos una locución me indica que todos los agentes están ocupados y marcando 1 puedo dejar un mensaje y me llamarán, este mensaje se repite varias veces hasta que a los 6 minutos y 32 segundos desde que he llamado, está se corta.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta. Admisión	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta	NP No procede La llamada se corta	NP No procede	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	331	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta, al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, marcó la extensión y al 1 y 6 segundos una locución me indica que para citas está la APP, o esperar a que me atienda una operadora. Espero y a los 6 minutos y 16 segundos la llamada se corta.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta. 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	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUPTIDO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	333	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero a que me atienda una operadora y al minuto 4 y 57 segundos una locución me indica que todos los agentes están ocupadas, si marcó 1 me indica de dejar un mensaje y se pondrán en contacto. La llamada a los 6 minutos y 35 segundos se corta.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta. Servicios médicos.	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	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	48	0	Tiempo Locución (no medido)	347	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	NP No procede Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	NP No procede	NP Sí, locución automática Suena una locución indicando que se pueden hacer gestiones por la web.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	412	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, a los 4 minutos y 17 segundos me atiende la operadora me saluda con buenas tardes y me indica a donde estoy llamando, le indico que quiero hablar con servicios	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada. Servicios médicos	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	NP No Nada



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											médicos con rehabilitación y me indica que me pasará, a los 42 tonos y 3 minutos 35 segundos la llamada se corta.								

Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera- operad@r	Informació n General	Urgenci as	Flujo INTERRUM PIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	461	NP Más de 4 minutos	No	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 N o se contacta con ningún agente.	NP No procede N o se contacta con ningún agente.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución informa que se pueden realizar gestiones a través de la web del portal de 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUPTIDO	50	0	Tiempo Locución (no medido)	490	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Hospital de Infanta Elena, Información general para urgencias, tras 600 segundos de llamada sin que atienda nadie, cuelgo la llamada, la locución no paraba de repetir que las líneas estaban ocupadas y que llamara más tarde.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La locución indica que las líneas están ocupadas y que intente llamar más tarde, hasta los 600 segundos que cuelgo llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Solo locuciones.	NP No procede Solo locuciones.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución redirige a la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUPTIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	540	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Marco la opción 5 para hablar con Información General y una locución me informa del horario de extracciones, otra locución me informa que puedo realizar gestiones a través de la web. A continuación me indica que los agentes están ocupados y que me mantenga a la espera. Suena una música que, a veces, se interrumpe con interferencias. Tras 10 minutos de llamada, se corta.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se escucha sonido de interferencias mientras suena la música.	NP No procede N o se contacta con ningún agente.	NP No procede N o se contacta con ningún agente.	NP No procede	NP Sí, locución automática

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	8	0	Tiempo Locución (no medido)	592	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, explicando el protocolo Covid, y detallando las diferentes opciones de desvío. Tras seleccionar la opción 1 para citas, salta una locución automática indicando que puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital, en el portal del paciente. A continuación, indica que la llamada será grabada por seguridad, y que será atendida por un agente. En el minuto 1 y 8 segundos, se	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Pasados 11 minutos a la espera, 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	NP Sí, locución automática Tras seleccionar la opción 1 para citas, salta una locución automática indicando que puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital, en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											activa un hilo musical, y cuando llevo 3 minutos y 9 segundos, se cambia la música del hilo musical. Cuando llevo 11 minutos esperando a ser atendida, 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	408	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO SE CORTA	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. SE CORTA LA LLAMADA	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. CON RUIDOS	NP No procede L OCUCION	NP No procede L OCUCION	NP No procede	NP Sí, locución automática PAGINA WEB
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUMPIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	284	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO SE CORTA LA LLAMADA DESPUÉS DE VARIOS VACIOS ENTRE MÚSICA (PARECÍA QUE ME PASABN Y VOLVÍA LA MÚSICA)	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. SE CORTA LA LLAMADA	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. VACIOS Y LA MÚSICA SE ESCUCHA FATAL	NP No procede SIN AGENTE	NP No procede SIN AGENTE	NP No procede	NP Sí, locución automática PAGINA WEB

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	Fuera de rango-corte	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y seleccionamos la opción buscada, nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. Pasados unos minutos una locución nos indica que llamemos más tarde, ya que todos los operadores se encuentran ocupados.	Fuera de rango-corte	NP No procede	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede	NP No
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo INTERRUMPIDO	540	1	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Marco la opción de Admisiones y quedo a la espera durante 10 minutos sin ser atendido.	Perdida	NP No procede La llamada se corta después de 10 minutos de espera sin ser atendido.	NP No procede	NP No procede La llamada no es atendida-	NP No procede La llamada no es atendida-	NP No procede	NP No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUM PIDO	Fuera de rango-corte	1	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Marco la opción de citas y después de 5 minutos esperando la llamada se corta.	Fuera de rango-corte	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	NP No procede	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede	NP Sí, locución automática I nforma sobre el portal del paciente para citas e informes.
Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera- operad@r	Informació n General	Servicios Centrale s	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	15	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera para pedir por Servicios Centrales (Farmacia) y descuelgan la llamada en el minuto 1 y 54 segundos y me ponen en espera hasta el minuto 4 y 20 segundos, que me pasan con Farmacia y me atienden a los 15 segundos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	16	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial que me informa que puedo marcar 5 o esperar a Información General, espero a ser atendida por un agente, mientras lo hago, salta otra locución que informa que puedo gestionar citas o acceder a informe médico a través de la web www.hospitalinfantaelena.es en el portal del paciente. La llamada es cogida en Información General y pido me pasen con Admisión citas, me ponen nuevamente en espera (hilo musical) y la llamada es finalmente	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Una locución informa que puede gestionar sus citas o acceder a informe médico a través de la web www.hospitalinfantaelena.es en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											cogida en Admisión cita.								
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	114	1	Tiempo Locución (no medido)	90	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera y una vez me atienden solicito que me pasen con admisiones y lo	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Informa sobre el portal del paciente para citas e informes.	

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											hacen correctamente							
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	143	0	Tiempo Locución (no medido)	110	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera, mientras suena el hilo musical. Una operadora atiende la llamada y solicitamos contactar con admisión de citas, la operadora transfiere la llamada y contactamos con admisión de citas.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Tras la selección inicial, una locución nos indica la posibilidad de realizar varios trámites a través de la web, en el portal del paciente.

Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera- operad@r	Informació n General	Admisión	Flujo COMPLETO	57	0	Tiempo Locución (no medido)	128	NP Más de 4 minutos	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Al solicitar hablar con admisión, la agente me pregunta si es por una cita, y le respondo que quiero hablar con admisión de urgencias. Ella me pregunta entonces sí es por un familiar ingresado, y respondo que sí, a lo que ella me pregunta su apellido. 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 Cort o llamada.	NP Sí, locución automática La locución indica que puedo realizar mis trámites a través de la web del hospital.
--------------------	------------------	-----------------------------------	-------------------------	----------	-------------------	----	---	--------------------------------------	-----	--------------------------	----	---	--	--	---	---	--

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	51	1	Tiempo Locución (no medido)	135	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera y cuando me atienden y pido por Admisiones ponen música hasta ser atendido correctamente.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Informa acerca del portal del paciente para pedir citas, informes, etc.



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
 18/02/2021



Labo ral L_V	Mediodí a/Sobre mesa (13-17)	Mantengo a espera- operad@r	Informació n General	Admisión	Flujo COMPLETO	45	0	Tiempo Locución (no medido)	149	NP Más de 4 minutos	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. La agente de información no se despide, sino que dice "un segundo, no corte", y transfiere la llamada a admisión.	NP Sí, locución automática Tras seleccionar la opción 5 para información general, salta una locución automática indicando que puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital, en el portal del paciente.
--------------------	---------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------	----------	-------------------	----	---	--------------------------------------	-----	--------------------------	----	---	--	--	---	---	--



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
 18/02/2021



SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	41	0	Tiempo Locución (no medido)	158	NP Más de 4 minutos	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. El hilo musical de espera suena distorsionado.	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 no se despide, sino que dice "sí, le paso".	NP Sí, locución automática Tras quedar a la espera para hablar con un agente, salta una locución automática indicando que puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital, en el portal del 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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	170	1	Tiempo Locución (no medido)	175	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera, me atienden y pido por urgencias pero me comunican que no me puede pasar, no atienden llamadas.	Perdida	NP No procede Me indican que en Urgencias no atienden llamadas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	180	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Me quedo a la espera con música y pasados unos minutos me atiende una operadora, le digo que quiero hablar con farmacia y me dice que por favor espere un momento, me deja en espera y unos segundos después contestan la	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											llamada desde Farmacia.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	80	0	Tiempo Locución (no medido)	181	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical, tras unos minutos una operadora atiende la llamada y solicitamos que nos pongan en contacto con urgencias, seguidamente, la llamada es atendida en el área solicitada.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	29	0	Tiempo Locución (no medido)	195	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera, mientras suena el hilo musical. La operadora atiende la llamada y solicitamos contactar con urgencias. La operadora nos indica que le demos los datos personales y expliquemos nuestra consulta y ella se pone en contacto con urgencias, pero no transfiere la llamada.	No	NP No procede Solicitamos contactar con el área de urgencias y la operadora nos pide los datos personales para hablar ella con urgencias, ya que no pasa 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	NP No
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	80	1	Tiempo Locución (no medido)	196	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Me mantengo a la espera, me atiende el agente, me pasa con el área y después de 3 minutos de	Perdida	NP No procede La llamada se corta al cabo de 5 minutos	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Información sobre el portal del paciente para citas e informes.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											espera, la llamada se corta.								
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	73	1	Tiempo Locución (no medido)	196	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar la opción para hablar con Información General, una locución informa de la posibilidad de realizar las gestiones a través del canal del paciente. Cuando una operadora atiende la llamada y le solicito hablar con Admisión, me indica que no Admisión no trabaja hoy y que tendría que llamar el lunes, seguidamente	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											me ofrece su ayuda.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	197	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo sale una locución y me indica que tengo que esperar a que me atienda la operadora o marcar una extensión si conozco a donde quiero hablar, a los 73 segundos desde que me pongo en espera me atiende una operadora me saluda y me indica a qué hospital estoy llamando, le indico que quiero hablar con admisión, me indica que me pasará la llamada. a los 134 segundos, otra operadora me saluda con buenos días y me	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No Nada



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											indica que es 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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	49	0	Tiempo Locución (no medido)	201	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. La operadora atiende nuestra llamada y solicitamos contactar con urgencias, la operadora transfiere la llamada y nos contestan desde urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	8	0	Tiempo Locución (no medido)	207	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Infanta Elena, Información General para Urgencias, atienden llamada a los 207 segundos, pido por urgencias y me preguntan el nombre de paciente para pasarme, cuelgo	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución informa de los trámites web

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											llamada por no poder identificar paciente.							
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Materno-infantil	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	224	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera y solicito que me pasen con Ginecología pero no lo hacen porque no atienden llamadas.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicito que me pasen con Ginecología a pero me indican que ese área no tiene atención telefónica y que deberé enviar un mail.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Que puedo realizar gestiones a través de la app.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	240	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Me mantengo a la espera, y después de esperar por 6 minutos a ser atendido y pedir por admisiones, acabo cortando la llamada porque descuelgan y me ponen en espera una y otra vez.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de esperar por 6 minutos a ser atendido y pedir por admisiones, acabo cortando la llamada porque descuelgan y me ponen en espera una y otra vez.	100 Sí, la calidad de la conexión 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	NP Sí, locución automática Informa del portal del paciente para pedir cita e informes,

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	10	0	Tiempo Locución (no medido)	242	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. Tras unos instantes la operadora recibe la llamada y solicitamos contactar con admisión de citas. La operadora transfiere la llamada, pero tras varios minutos, la operadora que recibe la llamada no es del área solicitada y vuelve a transferir la llamada, durante la espera suenan veinticuatro tonos y finalmente la llamada es atendida por una operadora del área solicitada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	60	1	Tiempo Locución (no medido)	249	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La operadora de Información general me indica que me pasa con el área de Alergología, sin embargo, tras 39 tonos y 6 minutos y 9 segundos de llamada, ésta se corta de manera automática.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. 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.	NP Sí, locución automática Una locución informa que se pueden realizar las gestiones a través de la web.



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
 18/02/2021



Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera- operad@r	Informació n General	Urgenci as	Flujo COMPLETO	41	0	Tiempo Locución (no medido)	269	NP Más de 4 minutos	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La calidad del hilo musical no es buena, se escucha distorsiona da.	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 agente de información no se despide al transferir mi llamada, me dice "le paso".	NP Sí, locución automática La locución automática indica que puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital, en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	284	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución, recuerda que para gestionar citas o consultar citas pendientes se puede hacer por medio de la página web del hospital desde el portal del paciente y las opciones de selección, selecciono información. Otro contestador me informa que todos los agentes están ocupados y me quedo a la espera con	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											música. Pasados unos minutos me contesta un operador informándome que hablo con Lista de espera.								



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
 18/02/2021



Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera- operad@r	Informació n General	Servicios Quirúr- gicos	Flujo COMPLETO	56	0	Tiempo Locución (no medido)	288	NP Más de 4 minutos	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La agente de cirugía general sólo dice hola cuando atiende la llamada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. La agente de información pasa la llamada sin despedirse ni decir que transfiere la llamada.	NP Sí, locución automática Tras seleccionar la opción 5 para Información general, salta una locución automática indicando que puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital, en el portal del paciente.
--------------------	------------------	-----------------------------------	-------------------------	-------------------------------	-------------------	----	---	--------------------------------------	-----	--------------------------	----	---	--	--	---	--	--



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
 18/02/2021



Labo ral L_V	Mediodí a/Sobre mesa (13-17)	Mantengo a espera- operad@r	Informació n General	Urgenci as	Flujo COMPLETO	48	0	Tiempo Locución (no medido)	291	NP Más de 4 minutos	No	NP No procede La operadora me pregunta con quien quiero hablar de urgencias. 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 Cort o llamada.	NP Sí, locución automática Puedo realizar los trámites a través del portal del paciente en la web del hospital.
--------------------	---------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------	---------------	-------------------	----	---	--------------------------------------	-----	--------------------------	----	---	--	--	---	---	---



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



										urgencias, y la operadora me responde que con quiero hablar de urgencias. No pueden pasar llamadas. 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	298	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución, recuerda que para gestionar citas o consultar citas pendientes se puede hacer por medio de la página web del hospital y dice que en unos momentos me atenderá un agente, me dejan en espera con música. Pasados unos minutos me contesta un agente y le digo que quiero hablar con admisión, me	No	NP No procede Agente para Admisión. 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.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											pide que por favor espere un momento y pasa la llamada. Me quedo a la espera con tonos de llamada, después de 17 tonos se corta la llamada.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTO	33	0	Tiempo Locución (no medido)	298	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Cuando me atiende la operadora me está hablando de otra cosa que no entiendo, como si fuera otra conversación. Empieza a decir hola, hola, y le respondo. No me oye y me cuelga.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Cuando me atiende la operadora me está hablando de otra cosa que no entiendo, como si fuera otra conversación. Empieza a decir hola, hola, y le respondo. No me oye y me cuelga.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. Cuando me atiende la operadora me está hablando de otra cosa que no entiendo, como si fuera otra conversación. Empieza a decir hola, hola, y le respondo. No me oye y me cuelga.	0 No, el personal no ofrece un trato, tono adecuado. Cuando me atiende la operadora me está hablando de otra cosa que no entiendo, como si fuera otra conversación. Empieza a decir hola, hola, y le respondo. No me oye y me cuelga.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. Cuando me atiende la operadora me está hablando de otra cosa que no entiendo, como si fuera otra conversación. Empieza a decir hola, hola, y le respondo. No me oye y me cuelga.	NP No No mencionan esto.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	7	0	Tiempo Locución (no medido)	345	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera, mientras suena el hilo musical. Tras varios minutos una operadora atiende la llamada y solicitamos contactar con servicios médicos, farmacia. Transfiere la llamada y es recibida por una operadora del área solicitada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	9	1	Tiempo Locución (no medido)	383	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al seleccionar la opción para Información general, una locución me indica el horario de extracciones y después otra locución me informa que estoy en el área de información general. Tras unos segundos de espera una operadora responde a la llamada y simplemente me indica que no me retire. Cuando responde de nuevo a la llamada y le solicito que me pase con Admisión me pide que le indique exactamente con qué área de Admisión, le indico que con citas y me dice	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras más de 10 minutos de espera no me pasan con el área de Admisión de citas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Una locución informa que se puede realizar gestiones a través del portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											que me va a pasar. Suena música y tras 7 minutos y 32 segundos de llamada, una locución me indica que todos los agentes están ocupados y que vuelva a llamar pasados unos minutos, tras lo cual se corta la llamada.								



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	9	1	Tiempo Locución (no medido)	405	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución me da las opciones a elegir y selecciono Urgencias. Entra un contestador automático que recuerda que para gestionar citas o consultar citas pendientes se puede hacer por medio de la página web del hospital y los horarios de las extracciones. Pasados unos minutos me contesta una operadora y le digo que quiero hablar con Urgencias, me pregunta si soy paciente o si tengo algún familiar en Urgencias, le digo que no y me dice que si quiero le pregunte lo que necesito, que ella me puede ayudar, pero que no me puede pasar con el área de Urgencias.	No	NP No procede Urgencias. La operadora me dice que no me puede pasar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerda que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del 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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	52	1	Tiempo Locución (no medido)	439	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, una operadora indica que me mantenga a la espera y se escucha música. Me mantengo a la espera durante más de 7 minutos, tras lo cual una operadora responde a la llamada y, cuando le solicito que me pase con Admisión me responde: "deme un momentito y en seguida le paso con ellos." Vuelve a sonar música y unos segundos después me atiende la operadora de Admisión de citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. La operadora responde: "Deme un momentito y en seguida le paso".	NP No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	7	1	Tiempo Locución (no medido)	469	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción Admisión. Pasados unos segundos entra una locución que recuerda el uso de la web desde el portal del paciente para gestionar una cita. Me quedo a la espera con música y pasados varios minutos me contesta una operadora, le pregunto si estoy hablando con Admisiones y me	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											dice que sí, que le diga que necesito. Una vez que compruebo que es el área correcta, cuelgo la llamada.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	4	1	Tiempo Locución (no medido)	484	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Una locución automática recuerda el uso de la página web para gestionar citas desde el portal del paciente y el horario de extracciones. Me informan que todos los agentes están ocupados, que por favor espere. Me quedo a la	No	NP No procede Urgencias. La agente no me puede pasar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerda que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											espera con música. Unos minutos después me contesta una operadora, le pido hablar con Urgencias y me dice que a Urgencias no me puede pasar, pero que puedo hacerle a ella la consulta y quizás me pueda ayudar.								



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
 18/02/2021



Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera- operad@r	Informació n General	Admisión	Flujo COMPLETO	56	0	Tiempo Locución (no medido)	484	NP Más de 4 minutos	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. El personal de información no se despide al transferir la llamada, dice "sí, le paso".	NP Sí, locución automática La locución automática indica que puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital, en el portal del 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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	38	1	Tiempo Locución (no medido)	513	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial que me pone en espera (hilo musical), otra locución informa que puedo acceder al portal del paciente a través de la web www.hospitalinfantaelena.es. Finalmente, la llamada es cogida en Información General, donde la agente me pregunta " para qué y de parte de quién". Es entonces cuando cuelgo.	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 agente que coge la llamada sólo dice "buenos días".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Una locución informa que puede acceder al portal del paciente a través de la web www.hospitalinfantaelena.es

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	17	1	Tiempo Locución (no medido)	518	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución de Información General me indica que puedo realizar las gestiones a través del portal del paciente. La operadora de Información General me atiende rápido (23 segundos) y me indica que me va a pasar con Admisión, suenan 4 tonos y después música. Vuelve a sonar un tono y de nuevo música, durante más de 8 minutos, hasta que me atiende una operadora.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	540	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al seleccionar la opción de Información una locución informa que puedo gestionar las citas a través de la web y también informa del horario de extracciones. Cuando me responde la operadora, me indica que espere un momento y pone de nuevo música. Un poco más tarde me atiende de nuevo y solicito que me pasen con Admisión y me indica que va a pasar la llamada. Vuelve a responder otra operadora que me vuelve a indicar que por favor no me retire y pone de nuevo música.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, agente



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											Tras más de 10 minutos de llamadas, nadie responde a 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	635	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando me atiende la operadora, me pregunta qué necesito de urgencias y no me pasa.	No	NP No procede Cuando me atiende la operadora, me pregunta qué necesito de urgencias y no me pasa.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No No mencionan esto.
Laboral_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	299	1	Tiempo Locución (no medido)	33	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción de citas y me mantengo a la espera 6 minutos y transfieren correctamente.	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Informa del portal del paciente para citas e informes

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	55	0	Tiempo Locución (no medido)	182	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y seleccionamos la opción buscada, nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. Tras unos instantes nos atiende una operadora, que no es de la opción seleccionada y transfiere la llamada, tras unos minutos la llamada es atendida en el área solicitada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No
Labo ral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	196	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar la opción de lista de espera quirúrgica, se mantiene unos segundos en silencio y luego suena música durante 4 minutos. A	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											continuación una operadora atiende la llamada.								
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Administración y Compras	No procede	Flujo COMPLETO	47	0	Tiempo Locución (no medido)	197	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar la opción, suena una locución indicando que puedo realizar gestiones en la web. Tras esto y esperar 3 minutos y 17 segundos, me atienden en Administración.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Antes de pasar con la sección, suena una locución indicando que puedo hacer las gestiones por la web.	

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	42	0	Tiempo Locución (no medido)	199	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar la opción, suena la locución de la web, pasados 10 segundos cogen el teléfono e indican un momento por favor, y luego espero 3 minutos y 19 segundos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Después de marcar la opción, suena la locución para poder hacer gestiones en la web.
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	6	1	Tiempo Locución (no medido)	199	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, marco la extensión y a los 16 segundos se escucha un momento por favor, estoy en espera y a los 3	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											minutos y 1 segundo, desde que me dice de esperar, me atiende se disculpa por la espera, me dice buenos días y que es 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	22	0	Tiempo Locución (no medido)	205	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y seleccionamos la opción buscada, indicada por el menú, nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. Finalmente somos atendidos por una operadora del área de citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Tras la selección, citas, en el menú inicial, una locución nos indica la posibilidad de realizar algunos trámites a través de la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	214	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, explicando el protocolo Covid, y detallando las diferentes opciones de desvío. Para cita, marco 1. Quedo a la espera, y se activa automáticamente una locución en la que primero informo de que puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital, en el portal del paciente, después indica que la llamada puede ser grabada, que me pasan con un agente, y por último se activa	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución automática indica que puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital, en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											el hilo musical. A los 14 segundos de espera cambia el hilo, y espero otros 3 minutos, momento en el que atiende la llamada una agente que se presenta correctamente. Cuelgo la llamada.								

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	11	0	Tiempo Locución (no medido)	222	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar y esperar, me pasan con citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Suena una locución que indica que puedo hacer gestiones por la web.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	16	0	Tiempo Locución (no medido)	240	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Infanta Elena, marcación con admisión, el agente informa que admisión no está pero me pregunta qué es lo que necesito para ver si puede ayudarme.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución infirma de trámites web

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	11	1	Tiempo Locución (no medido)	278	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial que me da la opción de marcar 1 para cita, marco y salta una locución mientras espero, que informa que "puede gestionar sus citas o acceder a informe médico a través de la web www.hospitalinfantaelena.es en el portal del paciente". Nuevamente me ponen en espera (hilo musical) y la llamada es cogida, finalmente, en cita.	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. Sólo dice "disculpe la espera, dígame".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Interrumpo llamada	NP Sí, locución automática Una locución dice "puede gestionar sus citas o acceder a informe médico a través de la web www.hospitalinfantaelena.es en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	283	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra a la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción citas. Me quedo a la espera con música y paso varios minutos en los que intermitente hay música y otro rato se queda en silencio. Finalmente me contestar un operador informando que es el área de citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	286	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución informa que se puede gestionar las citas y los informes médicos a través de la web y que pasan la llamada a un agente. Se escucha música durante más de 5 minutos hasta que me atiende la operadora.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	295	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción de Admisiones y me atienden transcurridos 4 minutos y 50 segundos.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Informa acerca del portal del empleado para citas, informes y otras gestiones.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	296	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Des pués de marcar la opción, sin tonos, sólo música, me atienden en la sección.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No No mencionan esto.
Labo ral L_V	Mediodía/ Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	11	0	Tiempo Locución (no medido)	302	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Des pués de marcar la opción, suena una locución indicando que puedo realizar gestiones en la web. Tras esto y esperar 5 minutos y 2 segundos, me atienden en Citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Una locución me indica, antes de que me pasen con la sección, que puedo realizar consultas y cambios en la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	10	0	Tiempo Locución (no medido)	312	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, explicando el protocolo Covid, y detallando las diferentes opciones de desvío. Tras seleccionar la opción 1 de citas, se activa una locución automática indicando que se pueden realizar los trámites a través de la web del hospital, en el portal del paciente, y a continuación indica que la llamada será grabada. Tras esto, salta el hilo musical, y espero durante 312 segundos. En este momento,	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Tras seleccionar la opción 1 de citas, se activa una locución automática indicando que se pueden realizar los trámites a través de la web del hospital, en el portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											me atiende la llamada 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	340	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y seleccionamos la opción deseada, nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. Tras varios minutos una operadora del área seleccionada atiende nuestra llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática Tras la selección inicial, una locución nos indica la posibilidad de realizar diversos trámites a través de la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Admisión	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	341	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción Admisión. Me quedo a la espera con música y pasados unos minutos me contesta un agente, le digo que quiero hablar con admisiones, me dice que por favor espere un momento y me contestan desde citas.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución indica que recuerda que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	366	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar la opción y esperar 3 minutos y 6 segundos, me atienden en Lista de espera quirúrgica, disculpándose por la espera.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No No me indican nada al respecto.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	40	1	Tiempo Locución (no medido)	480	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción citas y en el minuto y 30 segundos descuelgan, me piden que espere y vuelvo a ser atendido a os 8 minutos y 40 segundos. Me informan que no me pueden dar cita ya que debo esperar a que la comunidad de Madrid la gestione.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. La llamada se corta a los 10 minutos	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Informa del portal del paciente para citas e informes.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	13	0	Tiempo Locución (no medido)	480	NP Más de 4 minutos	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución automática indica que puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital, en el portal del paciente.
--------------------	------------------	--------------------	------	---------------	-------------------	----	---	--------------------------------------	-----	------------------------	----	---	--	--	---	------------------	---



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
18/02/2021



											Cuelgo la llamada.							
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	8	0	Tiempo Locución (no medido)	779	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, seleccionamos la opción deseada y nos mantenemos a la espera, mientras, suena el hilo musical. Tras varios minutos la llamada es atendida por la	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 no indica a qué hospital pertenece ni área.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Interumpo llamada	NP Sí, locución automática Tras la selección inicial, una locución nos indica la posibilidad de realizar diversos trámites a través de la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											operadora del área buscada.								
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	11	1	Tiempo Locución (no medido)	998	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución inicial me da la opción de marcar 1 para citas, mientras espero, salta otra locución que me informa que puedo gestionar mis citas en la web www.hospitalinfantaelena.com en el portal del paciente. Finalmente, la llamada es	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. Sólo dice "buenos días".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Interrumpo llamada	NP Sí, locución automática Una locución decía "recuerde que puede gestionar sus citas en la web www.hospitalinfantaelena.com en el portal del paciente".	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
 18/02/2021



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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
											atendida por un agente en cita.								
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	0	NP No procede	NP Llamada FALLIDA No llega a sonar la llamada.	No	NP No procede No llega a sonar la llamada.	NP No procede	NP No procede No llega a sonar la llamada.	NP No procede No llega a sonar la llamada.	NP No procede	NP No procede No llega a sonar 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP No procede	NP Llamada FALLIDA Marcamos los números y realizamos la llamada, tras unos instantes la llamada se finaliza.	No	NP No procede	NP No procede	NP No procede Marcamos los números y realizamos la llamada, tras unos instantes la llamada se finaliza.	NP No procede Marcamos los números y realizamos la llamada, tras unos instantes la llamada se finaliza.	NP No procede	NP No procede
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Médicos	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP No procede	NP Llamada FALLIDA Al marcar el número del hospital, salta una locución indicando "esta opción no está disponible, si quiere puede consultar con nuestro centro de clientes".	No	NP No procede	NP No procede	NP No procede Al marcar el número del hospital, salta una locución indicando "esta opción no está disponible, si quiere puede consultar con nuestro centro de clientes".	NP No procede Al marcar el número del hospital, salta una locución indicando "esta opción no está disponible, si quiere puede consultar con nuestro centro de clientes".	NP No procede	NP No procede Al marcar el número del hospital, salta una locución indicando "esta opción no está disponible, si quiere puede consultar con nuestro centro de clientes".

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP No procede	NP Llamada FALLIDA Al marcar el número del hospital, salta una locución indicando "esta opción no está disponible, si quiere puede consultar con nuestro centro de clientes".	No	NP No procede	NP No procede	NP No procede Al marcar el número del hospital, salta una locución indicando "esta opción no está disponible, si quiere puede consultar con nuestro centro de clientes".	NP No procede Al marcar el número del hospital, salta una locución indicando "esta opción no está disponible, si quiere puede consultar con nuestro centro de clientes".	NP No procede	NP No procede Al marcar el número del hospital, salta una locución indicando "esta opción no está disponible, si quiere puede consultar con nuestro centro de clientes".
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP No procede	NP Llamada FALLIDA Hospital de Infanta Elena, para Información general de Admisiones, al marcar directamente salta una locución indicando que no se ha podido establecer la llamada.	No	NP No procede	NP No procede	NP No procede Solo locuciones.	NP No procede Solo locuciones.	NP No procede	NP No procede No se puede establecer 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?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP No procede	NP Llamada FALLIDA Hospital de Infanta Elena, marcación para lista de espera, la llamada es fallida pues cuando marco salta una locución indicando que no se ha podido establecer la conexión.	No	NP No procede	NP No procede	NP No procede Llamada fallida	NP No procede Llamada fallida	NP No procede	NP No procede Llamada fallida
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP No procede	NP Llamada FALLIDA Al marcar el número del Hospital Infanta Elena para hablar con citas, no me permite realizar la conexión.	No	NP No procede Al marcar el número del Hospital Infanta Elena para hablar con citas, no me permite realizar la conexión.	NP No procede	NP No procede Al marcar el número del Hospital Infanta Elena para hablar con citas, no me permite realizar la conexión.	NP No procede Al marcar el número del Hospital Infanta Elena para hablar con citas, no me permite realizar la conexión.	NP No procede	NP No procede Al marcar el número del Hospital Infanta Elena para hablar con citas, no me permite realizar la conexión.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Admisión	No procede	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP No procede	NP Llamada FALLIDA La llamada se cortó antes de sonar.	No	NP No procede La llamada se cortó antes de sonar.	NP No procede	NP No procede La llamada se cortó antes de sonar.	NP No procede La llamada se cortó antes de sonar.	NP No procede	NP No procede La llamada se cortó antes de sonar.
Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera- operad@r	Información General	Admisión	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP No procede	NP Llamada FALLIDA No llega a sonar la llamada.	No	NP No procede N o llega a sonar la llamada.	NP No procede	NP No procede N o llega a sonar la llamada.	NP No procede N o llega a sonar la llamada.	NP No procede	NP No procede No llega a sonar la llamada.
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera- operad@r	Información General	Admisión	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP No procede	NP Llamada FALLIDA No llega a sonar la llamada.	No	NP No procede N o llega a sonar la llamada.	NP No procede	NP No procede N o llega a sonar la llamada.	NP No procede N o llega a sonar la llamada.	NP No procede	NP No procede No llega a sonar la llamada.
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera- operad@r	Información General	Servicios Materno- infantil	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP No procede	NP Llamada FALLIDA No se logra contactar con la centralita porque la llamada no llega a ser atendida.	No	NP No procede N o se logra contactar con la centralita porque la llamada no llega a ser atendida.	NP No procede	NP No procede N o se logra contactar con la centralita porque la llamada no llega a ser atendida.	NP No procede N o se logra contactar con la centralita porque la llamada no llega a ser atendida.	NP No procede	NP No procede No se logra contactar con la centralita porque la llamada no llega a ser atendida.




Comunidad de Madrid


PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA ELENA (HUIE)
 18/02/2021




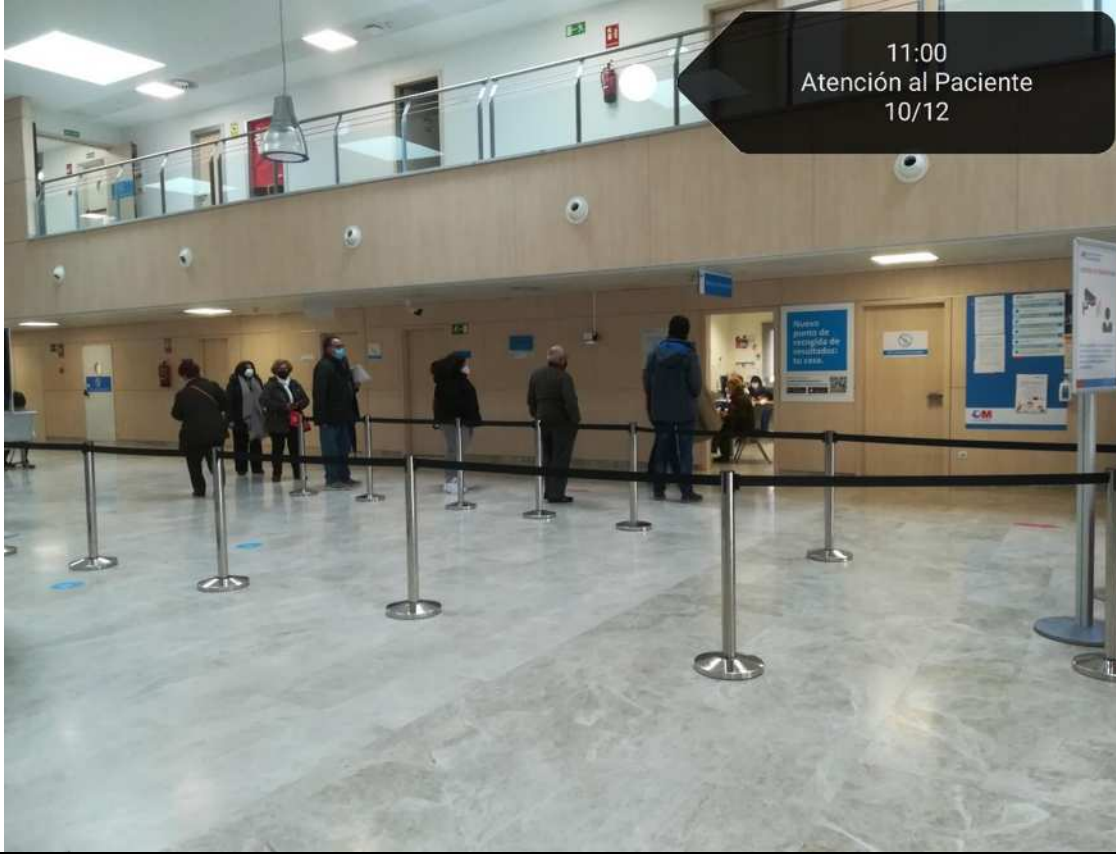
Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución 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?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?	
INDICADORES					76,50%	18,789				143,628			4,49%	71,91%	93,78%	93,36%	99,22%	91,87%	
					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	

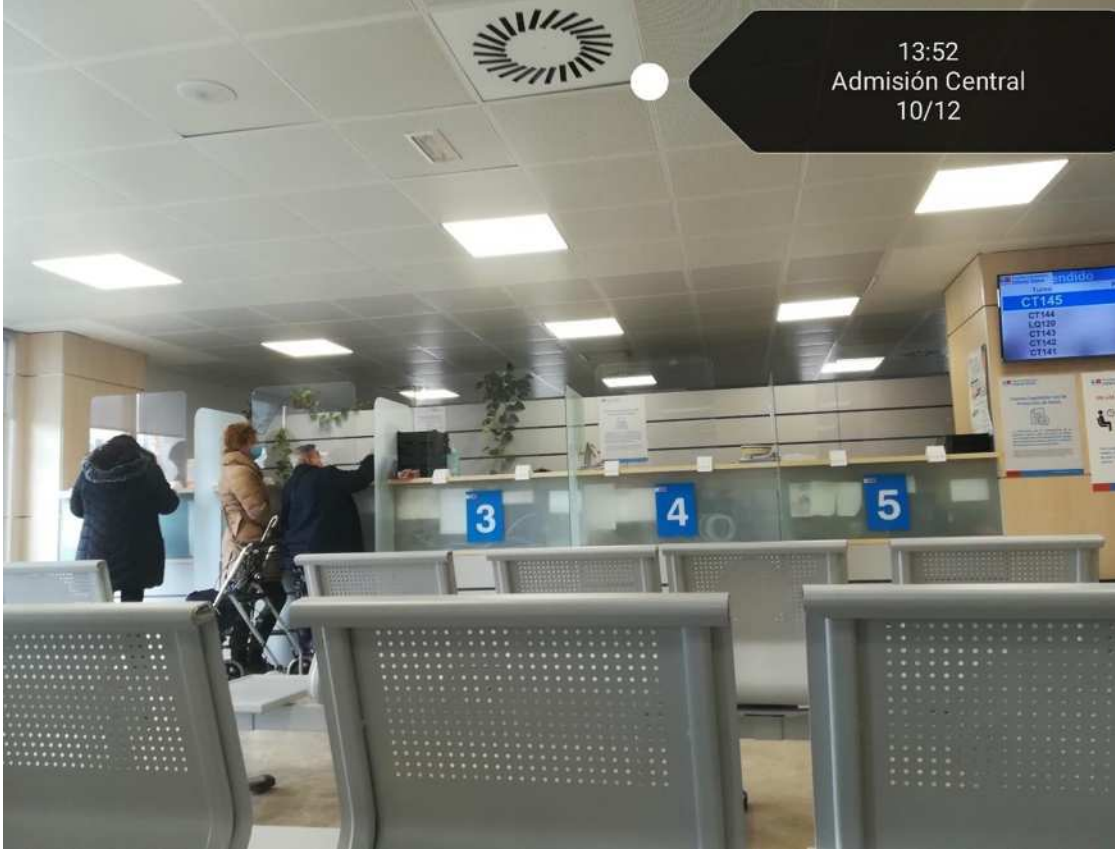
6.6 ANEXO 6: Fotografías.


Fotografía nº: 01	Fecha:09/12/2020 – 16:56h
Lugar: Urgencias	
Descripción: Información y Admisión de Urgencias	
	
Imagen:	
Observaciones:	
Puesto de información sin atender.	

Fotografía nº: 02	Fecha: 10/12/2020 – 08:54 h
Lugar: Atención al Paciente	
Descripción: Puesto de atención al paciente.	
Imagen: 	
Observaciones: No se dispone de sala de espera, y se aglomera la gente haciendo una fila y entorpece la salida del Hospital.	


Fotografía nº: 3	Fecha: 10/12/2020 – 10:44 h
Lugar: Urgencias	
Descripción: Información y Admisión de Urgencias	
Imagen: 	
Observaciones: Puestos de admisión sin atender.	

Fotografía nº: 4	Fecha: 10/12/2020 – 11:00
Lugar: Atención al Paciente	
Descripción: Puesto de atención al paciente.	
Imagen: 	
Observaciones: Acumulación de pacientes esperando en la cola de Atención al paciente.	

Fotografía nº: 5	Fecha: 10/12/2020 – 13:52 h
Lugar: Admisión Central	
Descripción: Puestos de citas presenciales, citación de radiología, citación de hospital de día, Lista de espera quirúrgica y canalizaciones.	
Imagen: 	
Observaciones: Puestos sin atender	

Fotografía nº: 6	Fecha: 10/12/2020 – 16:52 h
Lugar: Admisión Central	
Descripción: Puestos de citaciones presenciales, citación de radiología, citación de hospital de día, Lista de espera quirúrgica y canalizaciones.	
Imagen: 	
Observaciones: Puestos sin cubrir.	

Fotografía nº: 7	Fecha: 10/12/2020 – 16:55 h
Lugar: Admisión central	
Descripción: Puestos de citaciones presenciales, citación de radiología, citación de hospital de día, Lista de espera quirúrgica y canalizaciones.	
Imagen: 	
Observaciones: Puestos sin atender	

Fotografía nº: 8	Fecha: 11/12/2020 – 09:26
Lugar: Atención al Paciente	
Descripción: Puesto de atención al paciente.	
Imagen: 	
Observaciones: Pacientes acumulados en la cola para Atención al Paciente.	

Fotografía nº: 9	Fecha: 11/12/2020 – 10:54
Lugar: Información General	
Descripción: Puesto de Información General.	
Imagen: 	
Observaciones: Acumulación de gente en el punto de Información que obstaculiza la salida del Hospital.	

Fotografía nº: 10	Fecha: 11/12/2020 – 11:20 h
Lugar: Admisión Central	
Puestos de citaciones presenciales, citación de radiología, citación de hospital de día, Lista de espera quirúrgica y canalizaciones.	
Imagen:	
	
Observaciones:	
Acumulación de gente de pie obstaculizando la entrada a la sala de espera.	