

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 REY JUAN CARLOS (HURJC)

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	20
4.3.4	Estudio de la Calidad de la Atención Presencial en Atención al Paciente, Recepción/Información y Centralita.	23
4.3.5	Estudio de la Calidad de la Atención Telefónica	26
5	Resultados:.....	32
5.1	Resultados generales:	32
5.1.1	Equipo Auditor e Interlocutores del proceso de auditoría:	32
5.1.2	Resultados de los indicadores obtenidos por tipo de estudio:.....	33
5.1.3	Desviaciones Observadas. Plan de Acción:	40
6	ANEXOS: Tablas de valoración cumplimentadas y evidencias recogidas mediante fotografía.....	50
6.1	ANEXO 1: Tabla Evaluación de los Requisitos Documentales.	51
6.2	ANEXO 2: Tabla de Evaluación de Requisitos de los Procesos y Subprocesos.....	65
6.2.1	Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Comunicación Cita.....	221
6.3	ANEXO 3: Tabla de Evaluación del Desempeño de los Procesos y Subprocesos.	223
6.4	ANEXO 4: Tabla de evaluación de campo de la calidad de la atención presencial. ..	226
6.5	ANEXO 5: Tabla de datos del estudio de calidad de la atención telefónica.....	254
6.6	ANEXO 6: Fotografías.	524



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



1 Resumen Ejecutivo.

Los trabajos de auditoría realizados para el Hospital Universitario Rey Juan Carlos 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 15 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 Rey Juan Carlos fueron realizados entre los días **1 y 3 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 9 procesos y 45 subprocesos asociados, realizándose entrevistas con 19 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 206 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 389 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.	97,9%
Auditoría de procesos y subprocesos (Anexo 2)	% de Cumplimiento de los Requisitos de Procesos y Subprocesos.	98,1%
Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos (Anexo 3)	% de Cumplimiento de los Objetivos de Procesos y Subprocesos.	94,1%
Estudio de la calidad de la atención presencial en	Tiempo de espera en sala.	2:13 minutos (promedio)



Nombre del estudio	Indicador	Resultado
Atención al Paciente, Recepción/Información y Centralita (Anexo 4)	% de puestos atendidos.	84%
	Posibles incidencias ocurridas durante la observación.	73 incidencias
	% de puestos de atención bien identificados	100%
	% de personas que atienden bien uniformadas	96%
	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos	97%
Estudio de la calidad de la atención telefónica (Anexo 5)	Tiempo de respuesta.	17,23 segundos (promedio)
	% de llamadas perdidas.	3,97%
	Tiempo de llamadas en espera.	113,78 segundos (promedio)
	% Derivaciones realizadas correctamente.	67,08%
	% Resolución a primera llamada.	71,98%
	% Saludo y presentación adecuadas.	87,01%
	% Trato recibido, tono empleado adecuados.	99,35%
	% de Conexiones telefónicas de calidad adecuada.	96,91%
	% de despedidas adecuadas.	86,11%

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 Rey Juan Carlos, 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, la calidad en la ejecución de los procesos llevados a cabo por el personal administrativo, y el cumplimiento de los objetivos ligados a los procesos y subprocesos. 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: 5.**

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.

Se han llegado a establecer circuitos de atención diferentes a los ya establecidos, por la situación de pandemia. En el Hospital en estos momentos se está primando el proceso de citación telefónica y no presencial (también en diferido por correo), con el ánimo de evitar grandes afluencias y aglomeraciones en el centro que pudieran propiciar un aumento en la expansión y contagios del virus. Esta situación hace que el volumen de atención sea muy variable a lo largo del día, haciendo que el ejercicio de definición de dimensionamiento y cobertura de puestos de atención sea más complicado que en una situación normal.

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 (60 incidencias).**

- **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, o de resolución a primera llamada. Se deberá de analizar en profundidad las causas finales de los posibles cortes no previstos (no relacionados con líneas ocupadas, agentes ocupados, o llamadas fuera de horario) 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.

- **Uniformidad e Identificación:** otro de los resultados que nos ha arrojado el estudio de campo de la atención presencial, es un número de incidencias con respecto a uniformidades no adecuadas, o situaciones de personal administrativo sin llevar la identificación acordada. En total, en 3 días de auditoría, se han registrado 13 incidencias de este tipo (10 incidencias de falta de identificación y 3 incidencias de una administrativa llevando un jersey diferente al del uniforme acordado.

Se recomienda reforzar y recordar al personal administrativo, la necesidad y obligatoriedad de llevar el uniforme acordado y la identificación adecuada 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 debería actualizar el procedimiento de Información de Urgencias (HRJC 29.3-P02, v.3 (Septiembre 2019)), en lo relativo al protocolo de guarda de menores descrito en el mismo. Actualmente, no se lleva a cabo este proceso, ni se utiliza o registra el Formato de Autorización de Guarda de menores diseñado al efecto. Convendría reflejar el proceso que se sigue en realidad y eliminar la referencia al Formato que no se utiliza.
- **Centralita de Información:** durante el proceso de auditoría presencial, se ha podido comprobar cómo efectivamente el personal administrativo de la Centralita de Información, además de la atención telefónica, gestiona en paralelo los correos electrónicos remitidos al email: info.hrjc@hospitalreyjuancarlos.es. Al respecto, se plantea la siguiente recomendación de mejora: sería recomendable que el personal administrativo de la Centralita de Información, tuviera algún sistema de alerta automática de correos no respondidos o solucionados por parte de los diferentes servicios o facultativos, para que el personal de centralita pueda discriminar los correos urgentes de ser ya solucionados o no. Un medio para discriminar prioridades.

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.



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 y Responsable de Recursos Humanos.*
- *Área de Información / Recepción Principal (Atrio).*
- *Área de Atención al Paciente.*
- *Área de Admisión: Lista de Espera Quirúrgica (LEQ).*
- *Área de Admisión General (ventanillas).*
- *Área de Centralita.*
- *Área de Centralita Citaciones.*
- *Área de Admisión Urgencias.*

Notas

**Hospital Universitario Rey Juan Carlos, en adelante HURJC.*

***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.	Cumplimiento de la dotación de personal. Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitados por la Sociedad Concesionaria. Sustitución de personal por ausencias. Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo. Control de presencia de los trabajadores.
<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.	Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro. Conocer la identificación de personas relevantes del Centro.



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.	<p>Comunicación con las personas en guardia localizada.</p>
<ul style="list-style-type: none">Informes periódicos de actividad.	<p>Elaboración de informes periódicos</p>
<ul style="list-style-type: none">Procedimientos e instrucciones de prestación de servicios.	<p>Cumplimiento de los requisitos establecidos para los servicios.</p> <p>Determinación del grado de eficacia y calidad del desempeño de los servicios.</p>
<ul style="list-style-type: none">Listado telefónico.Árbol de extensiones de centralita.	<p>Listado telefónico actualizado y flujo de gestión de llamadas de centralita para dimensionar el estudio de la calidad de la atención telefónica.</p>
<ul style="list-style-type: none">Listado de equipos y materiales	<p>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.</p>

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.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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.

Martes	Miércoles	Jueves
01/12/2020	02/12/2020	03/12/2020

Martes	Miércoles	Jueves
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	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.

recepción/información y atención al cliente		
---	--	--

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 Rey Juan Carlos 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 Rey Juan Carlos 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.



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 General (ventanillas)	Gestión de Agendas
	Reprogramaciones
	Gestión de citas
	Solicitud de libre elección en otro centro
Admisión: Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)
	Recepción de pacientes y familiares para Cirugía Programada
	Acompañamiento de pacientes y familiares para Cirugía Programada
Admisión de Urgencias	Identificación de familiares del paciente
	Información al paciente y familiares en Urgencias
	Mantenimiento del registro
	Control de Accesibilidad de pacientes y familiares



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



Proceso	Subproceso
	Gestión de Acompañamientos
Atención al Paciente	Información al paciente
	Gestión de reclamaciones
	Actualización de datos de pacientes
	Acompañamientos
	Gestión de colas
Centralita	Información al paciente
	Redireccionamiento de llamadas
	Citación
	Llamadas de emergencia
	Localización de guardia
	Comunicación de cita
Centralita de Citaciones	Citación
	Lista de espera
	Pruebas
	Reprogramaciones
	Información y atención al paciente
Comunicación de cita	Aviso telefónico
	Correo ordinario
	Presencial
Gestión del Personal Administrativo / Recursos Humanos	Planificación del servicio
	Control de presencia
	Formación
	Acogida



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



Proceso	Subproceso
Información / Recepción Principal (Atrio)	Información general
	Gestión de mensajería, distribución y registro de correo ordinario y certificado y radiotaxi.
	Registro general del hospital
	Fax
	Justificantes y autorizaciones
	Acompañamientos
	Préstamo de sillas de ruedas
	Recepción de objetos perdidos
	Recepción de objetos donados
	Resolución y registro de incidencias

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:

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

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 12 evaluaciones de la ejecución de la atención de llamadas realizadas por pacientes en los puestos de citación telefónica. Los datos se registraron en el Anexo 2 sección "Verificación Comunicación Cita". El indicador obtenido de esta observación es el siguiente:

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



	<ul style="list-style-type: none"> 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:	<p>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.</p> <p>Interlocutores de nivel directivo y responsables.</p>
Métricas clave:	Grado de cumplimiento de los estándares, objetivos y KPI definidos para los procesos y subprocesos.
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.

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:

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

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

Descripción Indicador	Valor objetivo o valor de referencia	Requisito del PPT relacionado
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
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 Rey Juan Carlos 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:	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.
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:	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.

4.3.4.2 Plan de Muestreo:

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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 206 registros.

4.3.4.3 *Detalle de las herramientas de control y evaluación*

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

Fecha:	Fecha en la que se realiza la observación.
Evaluador:	Persona del equipo de auditores de AUREN que realiza la evaluación.
Hospital:	Nombre del Hospital correspondiente a la observación.
Sala:	Identificación de la sala: servicio y ubicación.
Momento de la toma de datos:	Hora y minuto en la que se realiza la medición.
Indicador	Se registra el nombre del indicador medido: <ul style="list-style-type: none"> • 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.

Este indicador se calcula de la manera siguiente:

INDICADOR Y REQUISITO RELACIONADO	FÓRMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_CAP_G1 Tiempo de espera en sala Criterio de buenas prácticas.	Unidades: minutos Fórmula: Momento de atención por personal administrativo – Momento de asignación de turno (ticket)	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación, pero se tomará por cada turno controlado que se extrae cada 10 minutos.
ID_CAP_G2 % de puestos atendidos. 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 personal que atienden bien uniformados 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.

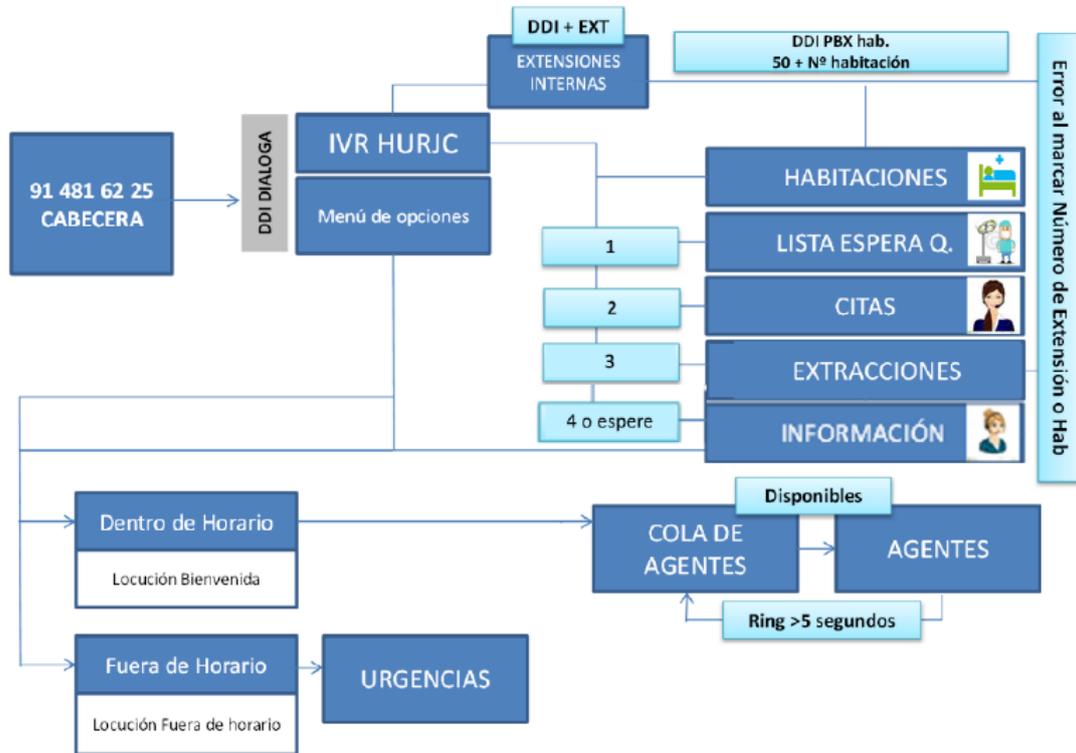


Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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



Las métricas extraídas del estudio telefónico son las siguientes:

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

Adicionalmente, se han podido realizar las siguientes métricas:

- a) Indicadores cuantitativos:
- Resolución a primera llamada
- b) Indicadores cualitativos:
- Saludo y presentación.
 - Trato recibido, tono empleado.
 - Calidad de la conexión telefónica.
 - Despedida.

4.3.5.1 *Detalle metodológico de la evaluación de la Calidad de la Atención Telefónica:*

Alcance:	Hospital HURJC 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 389 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.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 HURJC son los siguientes:

HOSPITAL	NÚMERO DE LLAMADAS ANUALES	ESTIMACIÓN DE LLAMADAS MENSUALES	TAMAÑO DE MUESTRA
Hospital Universitario Rey Juan Carlos	493.000	41.083	389

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:

$$\text{Número de observaciones por punto de atención (para un hospital)} = \text{Número de llamadas de muestra del hospital} / \text{Número de extensiones total del hospital.}$$

La muestra de llamadas de cada hospital también fue distribuida según la siguiente fórmula, para cubrir todo el horario de atención telefónica.

$$\text{Número de llamadas por hora y día} = \text{Número de llamadas de muestra del hospital} / \text{Número de días de ejecución del estudio} / \text{Número de horas en las que el servicio de atención telefónica está operativo.}$$

La distribución del muestreo de llamadas a la centralita del HURJC finalmente fue la siguiente:

Planteamiento de llamada	79%				21%			
	Laboral L_V	Laboral L_V	Laboral L_V	Laboral L_V	SD-Festivo	SD-Festivo	SD-Festivo	SD-Festivo
	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	14	22	8	8	4	7	2
Lista de espera quirúrgica	19	9	14	5	5	2	2	1
Extracciones	13	6	9	3	3	2	2	1
Información General (Agentes)	61	29	48	17	18	9	11	9

4.3.5.3 Detalle de las herramientas de control y evaluación

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



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

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

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

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



4.3.5.5 Detalle de las métricas del estudio:

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

INDICADOR Y REQUISITO RELACIONADO	FÓRMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
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
Cassandra Ferrazzini de Frutos (CFF)	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
Responsable de Información y Atención al Paciente	Mayra Castelo	Responsable de Información y Atención al Paciente
Responsable de Admisión	Elena Olivares	Responsable de Admisión
Responsable de Calidad	Marta González	Responsable de Calidad
Admisión Urgencias	Iria Espejo	Informadora Urgencias
Admisión Urgencias	Nerea Sancristóbal Soguero	Informadora Urgencias
Admisión: LEQ	Erica Martínez Pajuelo	Lista de Espera Quirúrgica
Admisión General (ventanillas)	Patricia Salas	Admisión General (ventanillas)



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021

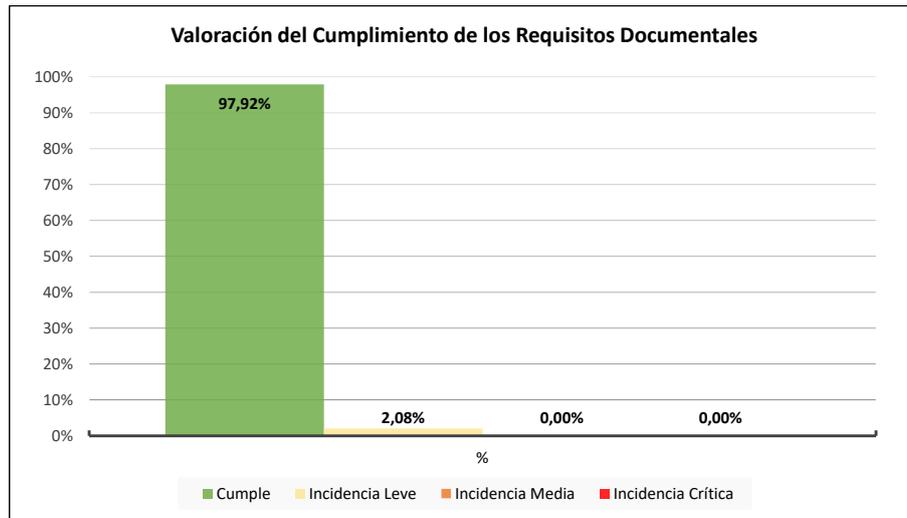


Área/Cargo	Interlocutor/a	Procesos auditados
Información / Recepción Principal (Atrio)	María Jesús Martínez	Información / Recepción Principal (Atrio)
Responsable de Recursos Humanos	Marcos Cáceres Casas	Recursos Humanos
Centralita	Carlos Saez Muñoz	Centralita
Centralita	Leticia María Vázquez	Centralita
Centralita	Lucía Gámiz	Centralita
Centralita Citaciones	Petra Rodríguez Leo	Centralita Citaciones
Centralita Citaciones	Gloria Martínez	Centralita Citaciones
Centralita Citaciones	Carmen Sainz	Centralita Citaciones
Centralita Citaciones	Enrique Lacalle	Centralita Citaciones
Centralita Citaciones	Miguel López	Centralita Citaciones
Atención al Paciente	Alberto Romero	Atención al Paciente
Coordinadora Turno de Tarde de Atención al Paciente	María del Pilar Benavente	Coordinadora Turno de Tarde de Atención al Paciente

5.1.2 Resultados de los indicadores obtenidos por tipo de estudio:

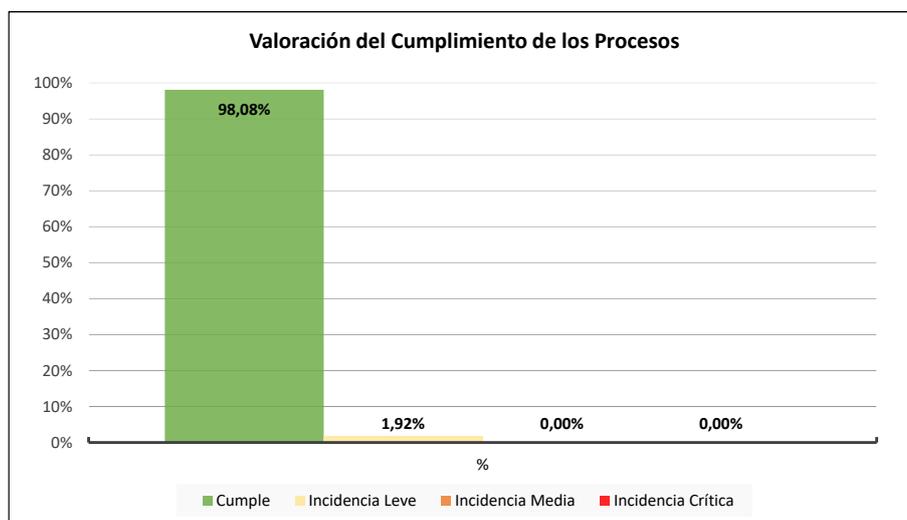
- a) Resultados de los indicadores del ES_RD Auditoría de Requisitos Documentales (Anexo 1):

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.	97,9%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—



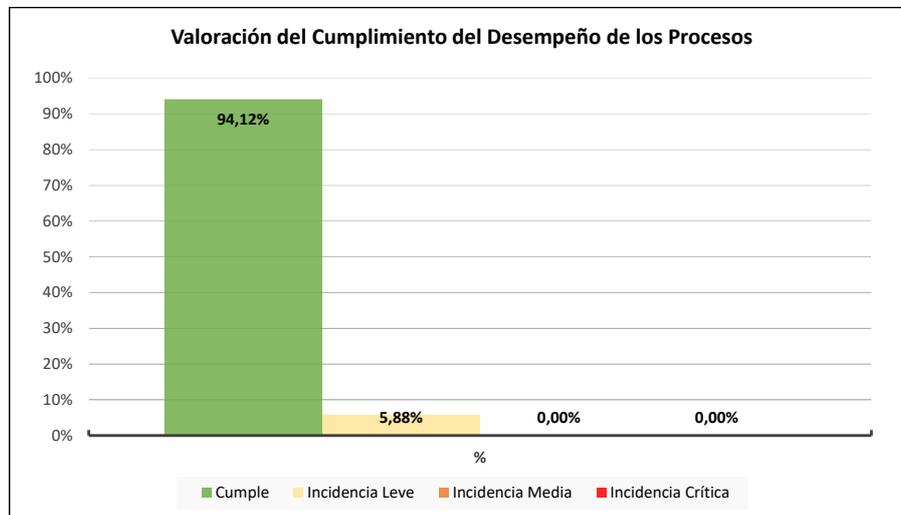
b) Resultados de los indicadores del ES_PS Auditoría de Procesos y Subprocesos (Anexo 2):

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.	98,1%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	—
ID_PS_E1: Puntuación de la calidad de la atención o información al paciente (Atención Telefónica)	10 sobre 10	CUMPLE	No aplica



- 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	94,1%	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



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPT relacionado
ID_DPS_E3: Índice de incidencias relacionadas con la incorrecta uniformidad y/o identificación del personal del servicio	100% de profesionales identificados y uniformados	Todo el personal administrativo está uniformado y correctamente identificado	CUMPLE	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	No ha habido incidencias en acompañamientos. Ahora en pandemia solo se realizan acompañamientos y registro de acompañamientos para pacientes con cirugías programadas (Informador Quirófano)	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. El Listado Telefónico está disponible en la Intranet para todo el personal	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%	2019: 5,06% (promedio anual llamadas perdidas). En 2019, hay 3 meses (último trimestre del año) en los que los porcentajes están por debajo del 3% (25% del año cumplió PPT).	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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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.	No ha habido incidencias	CUMPLE	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 2019: 92,3% 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.	2:13 minutos (promedio)	CUMPLE	Criterio de buenas prácticas.
ID_CAP_G2 % de puestos atendidos.	100% de puestos atendidos	84%	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	73 incidencias	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	Puede relacionarse con cualquier requisito del PPT



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPT relacionado
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%	96%	CUMPLE 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.	97%	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.	17,23 segundos (promedio)	CUMPLE	Criterio de buenas prácticas
ID_CAT_G2: % de llamadas perdidas.	El porcentaje de "llamadas perdidas" no debe ser superior al 3%.	3,97%	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 perdidas en la centralita > al 3%



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPT relacionado
ID_CAT_G3: Tiempo de llamadas en espera.	Atender todas las llamadas que se realicen desde el exterior del Hospital, y que necesiten información que no se facilite por la centralita automática.	113,78 segundos (promedio)	CUMPLE	Criterio de buenas prácticas
ID_CAT_G4: % Derivaciones realizadas correctamente.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	67,08%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	Criterio de buenas prácticas
ID_CAT_G5: % Resolución a primera llamada	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	71,98%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	Criterio de buenas prácticas
ID_CAT_G6: % Saludo y presentación adecuadas.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	87,01%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	Criterio de buenas prácticas
ID_CAT_G7: % Trato recibido, tono empleado adecuados.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	99,35%	CUMPLE	Criterio de buenas prácticas
ID_CAT_G8: % de Conexiones telefónica de calidad adecuada.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	96,91%	CUMPLE	Criterio de buenas prácticas
ID_CAT_G9: % de despedidas adecuadas.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	86,11%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	Criterio de buenas prácticas



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



a) DESVIACIONES DE NIVEL CRÍTICO:

No se han llegado a detectar en las diferentes fases de Auditoría del HURJC 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 60 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 1 de diciembre, 16 ausencias de administrativos en áreas de Información de Urgencias, Atención al Paciente, Información / Recepción Principal (Atrio), Puesto de Control Acceso a Extracciones. • Día 2 de diciembre, 27 ausencias de administrativos en áreas de Lista de Espera Quirúrgica, Información / Recepción Principal (Atrio), Información y Admisión de Urgencias, Atención al Paciente, Puesto de Control Acceso a Diálisis, Puesto de Control Acceso a Extracciones. • Día 3 de diciembre, 17 ausencias de administrativos en áreas de Información de Urgencias, Atención al Paciente, Puesto de Control Acceso a Diálisis, Puesto de Control Acceso a Extracciones, Información / Recepción Principal (Atrio). 	<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>



DM_ES_CAT_0001	<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 16,5% en las que la derivación no procedía (no aplicable), lo que nos deja un porcentaje de 67,08% de llamadas con derivaciones correctas y un resto de 32,92% 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), locuciones que indican que se llama fuera de horario. • % De resolución a primera llamada: Hay un porcentaje de 71,98% de llamadas resueltas a la primera, lo que nos deja un 28,02% 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), locuciones que indican que se llama fuera de horario. • 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 87,01% de llamadas en las que la administrativa saluda y se presenta adecuadamente. No obstante hay un 12,99% 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 	<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, o llamadas fuera de horario) 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>
----------------	--	--	--	--



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPT relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
	<p>“buenos días/tardes” o similar, o la administrativa no informa sobre el área o departamento al que se está llamando (citas, radiología, etc.), o no presenta al Hospital.</p> <ul style="list-style-type: none">Despedidas adecuadas: Hay un porcentaje de 86,11% de llamadas en las cuales la administrativa se despide adecuadamente, lo que nos deja un 13,89% 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 5 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	Se ha podido evidenciar durante la auditoría presencial, que en los documentos de descripción de perfiles de los diferentes puestos, en alguno 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>



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPT relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0001	<p>Durante el proceso de auditoría presencial, se ha podido comprobar cómo efectivamente el personal administrativo de la Centralita de Información, además de la atención telefónica, gestiona en paralelo los correos electrónicos remitidos al email: info.hrjc@hospitalreyjuancarlos.es.</p> <p>Se evidencia, no obstante, que este proceso podría mejorar su eficiencia y facilitar el trabajo al personal administrativo.</p>	<p>MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020):</p> <p>Indicar, en este punto, que el personal asignado a la Centralita de Información, como parte de sus labores habituales, también gestiona en paralelo los correos electrónicos remitidos al email: info.hrjc@hospitalreyjuancarlos.es</p>	Correo electrónico (Outlook)	<p>Se realiza la siguiente recomendación de mejora para facilitar el trabajo de éste personal administrativo:</p> <p>Sería recomendable que el personal administrativo de la Centralita de Información, tuviera algún sistema de alerta automática de correos no respondidos o solucionados por parte de los diferentes servicios o facultativos, para que el personal de centralita pueda discriminar los correos urgentes de ser ya solucionados o no. Si bien es cierto que tiene personal suficiente para atender toda la demanda del correo en tiempo y manera: 3 personas centralita + 10 personas centralita citaciones + 8 personas Portal del Paciente = 21 personas</p>



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPT relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0002	<p>Con respecto al procedimiento de Información de la unidad de Urgencias, se puede evidenciar que actualmente, y quizá más motivado por el estado de alarma sanitaria de pandemia, no se lleva a cabo el mismo protocolo con respecto a la guarda y custodia de menores acompañantes en éste área. En estos momentos, si el paciente acude a Urgencias con un menor, éste permanece con el menor todo el tiempo en la sala de espera de urgencias pediátricas, y cuando el padre / madre pasa dentro, también pasa el menor. No se separan en ningún momento. En estas situaciones, los Informadores del área de Urgencias, intentan que el paciente pueda llamar a alguien que se pueda hacer cargo del menor y recogerlo.</p> <p>A este respecto, se evidencia que no se utiliza el Formato de Autorización de Guarda diseñado al efecto, en este tipo de situaciones.</p>	<p>PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS</p> <p>HRJC 29.3-P02</p> <p>v.3 (Septiembre 2019):</p> <p>En caso de que el paciente acuda con menores de edad se podría gestionar la guarda y custodia de estos.</p> <p>En todos los casos el adulto responsable debe firmar el Formato Autorización de guarda de menor en el que autoriza al personal del Centro a la guarda del menor durante su ausencia</p>	Formato de Autorización de Guarda	<p>Se deberá de decidir si se modifica o actualiza el Procedimiento de Información de Urgencias vigente, de manera que se plasme el proceso o protocolo que se lleva a cabo actualmente cuando este tipo de situaciones ocurre realmente.</p> <p>Analizar si es idóneo dejar de utilizar el Formato de Autorización de Guarda.</p> <p>Una vez que el Procedimiento se actualice, proceder a su comunicación y distribución al personal Informador del área de Urgencias.</p>



<p>DL_ES_DPS_0001</p> <p>DL_ES_CAT_0001</p>	<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: 5,06% (promedio anual llamadas perdidas). Para 2020 los resultados son: 3,84% (promedio anual hasta cierre de octubre 2020).</p> <p>Es importante reseñar, no obstante, que en el año 2019, hay 3 meses (último trimestre del año) en los que los porcentajes estuvieron por debajo del 3% (el PPT se llegó a cumplir un 25% del año).</p> <p>De igual manera, en el 2020, ha habido 6 meses que estuvieron por debajo del 3% (el PPT se llegó a cumplir 60% del año hasta octubre de 2020). Algunas de las medidas que se implantaron en 2020 para mejorar el proceso fueron: se potenciaron medios telemáticos como el Portal del Paciente del GHQuirón.</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 3,97% de un total de 389 llamadas realizadas en el estudio. El</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</p> <p>(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>
---	---	---	--	---



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPT relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
	resultado se ha desviado muy levemente del objetivo establecido por PPT (3%).			
DL_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 13 incidencias relativas a personal administrativo sin uniformidad adecuada, o sin identificación adecuada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Día 1 de diciembre, 2 incidencias, 1 administrativa en Información / Recepción Principal (Atrio) sin identificación, y en Admisión de Urgencias, una administrativa no lleva identificación. • Día 2 de diciembre, 11 incidencias, 1 administrativa en Admisión de Urgencias llevando durante todo el turno (3 incidencias tomadas) un jersey de otro color y diferente al establecido en el uniforme estipulado, y 8 incidencias con administrativas sin identificación en las áreas de Información / Recepción Principal (Atrio) y Atención al Paciente. 	<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>	No aplica	La SC recordará al personal administrativo, la necesidad y obligatoriedad de llevar el uniforme acordado y la identificación adecuada en todo el horario de servicio.



Comunidad
de Madrid



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.



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
**INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)**
 15/02/2021



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	
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	Funciones, tareas y responsabilidades aparecen descritos en los documentos de perfiles de puestos de personal administrativo
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	
3.1- Obligaciones generales: obligaciones referidas al personal	Titulación exigida para el puesto de trabajo.	Titulos.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo refleja en los documentos de perfiles y puestos de trabajo
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	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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	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	
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	
3.3.- Disponibilidad de medios	La adjudicataria deberá garantizar la prestación de los servicios complementarios no sanitarios	Listado de personal Planillas y cuadrantes de coberturas o similar. Identificación de puestos de atención e información a pacientes. Recursos materiales, software y equipamiento. Protocolo, procedimiento o similar para sustituciones	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
**INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)**
 15/02/2021



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.	Convenio.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Convenio de Establecimientos Sanitarios de la CAM, Estatuto de los trabajadores
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.	Clausula de confidencialidad firmada por el personal administrativo.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
3.1- Obligaciones generales: obligaciones referidas al personal	Plan de Formación Continuada (PFC) anual.	Plan de formación continuada.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	Descritos en los Manuales de Acogida



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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	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)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	
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	Descritos en los Manuales de Acogida
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	En la Intranet del grupo



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
**INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)**
 15/02/2021



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 e información a pacientes y usuarios.	Protocolos de atención al paciente e información o similares.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)
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 DE ACOMPAÑAMIENTO HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)
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	Teletraductor, Svisual (lenguaje de signo), Comunicación Aumentativa (para niños con TDA), dispositivos para ciegos en los ascensores
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	MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
**INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)**
 15/02/2021



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	MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)
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
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
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



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Información General Atrio: con un punto de atención situado en el vestíbulo principal donde el personal de información realiza atenciones directas de información y acogida, así como la emisión de justificantes, la gestión de correo, además de ayudar a resolver a nuestros usuarios cuestiones básicas sobre la localización de servicios, profesionales, horarios, etc.	Justificantes	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Información General Atrio: con un punto de atención situado en el vestíbulo principal donde el personal de información realiza atenciones directas de información y acogida, así como la emisión de justificantes, la gestión de correo, además de ayudar a resolver a nuestros usuarios cuestiones básicas sobre la localización de servicios, profesionales, horarios, etc.	Correo del Hospital	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación a la información: - Gestión de justificantes. - Gestión de mensajería, distribución y registro de correo ordinario y certificado y radiotaxi. - Préstamo de sillas de ruedas. - Recepción de objetos perdidos. - Recepción de objetos donados. - Resolución y registro de incidencias.	Registro Préstamo de sillas de ruedas.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación a la información: - Gestión de justificantes. - Gestión de mensajería, distribución y registro de correo ordinario y certificado y radiotaxi. - Préstamo de sillas de ruedas. - Recepción de objetos perdidos. - Recepción de objetos donados. - Resolución y registro de incidencias.	Registro Recepción de objetos perdidos.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación a la información: - Gestión de justificantes. - Gestión de mensajería, distribución y registro de correo ordinario y certificado y radiotaxi. - Préstamo de sillas de ruedas. - Recepción de objetos perdidos. - Recepción de objetos donados. - Resolución y registro de incidencias.	Registro Recepción de objetos donados.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
**INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)**
 15/02/2021



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
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación a la información: - Gestión de justificantes. - Gestión de mensajería, distribución y registro de correo ordinario y certificado y radiotaxi. - Préstamo de sillas de ruedas. - Recepción de objetos perdidos. - Recepción de objetos donados. - Resolución y registro de incidencias.	Resolución y registro de incidencias.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Información en CENTRALITA: Registro de actividad diaria con envío de información a Responsable de SIAP.	Registro de actividad diaria	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Información en CONSULTAS EXTERNAS: - Gestión de justificantes. - Punto de apoyo al personal del Atrio para la primera recepción del paciente y acompañamiento de ingresos programados dentro del protocolo de Acogida. Coordinación con el departamento de Admisión y el Equipo de Enfermería.	Justificantes	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid19 sólo se realizan los justificantes en la planta baja (Información / Recepción)



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Información en CONSULTAS EXTERNAS: - Gestión de justificantes. - Punto de apoyo al personal del Atrio para la primera recepción del paciente y acompañamiento de ingresos programados dentro del protocolo de Acogida. Coordinación con el departamento de Admisión y el Equipo de Enfermería.	Registro de Acompañamientos	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid19 sólo se realizan Acompañamientos de pacientes de cirugías programadas
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Información en BLOQUE QUIRÚRGICO: Acompañar al paciente en el trayecto del vestuario hasta la recepción por parte del personal de quirófano, dando las indicaciones oportunas.	Registro de Acompañamientos	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid19 sólo se realizan Acompañamientos de pacientes de cirugías programadas



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Información en URGENCIAS: Acompañamiento de los familiares hasta las distintas dependencias de la urgencia donde estuviera ubicado el paciente. Mantener informados a los familiares sobre las distintas pruebas solicitadas y/o realizadas al paciente, así como llevar un registro de todos los pacientes que están o no con acompañamiento.	Registro de Acompañamientos	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid19 sólo se realizan Acompañamientos de pacientes de cirugías programadas
INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 ATENCIÓN (Septiembre 2019)	Formato 1: Registro de uso del teléfono de tele-traducción. Formato 2: Registro de familiares/acompañantes. Formato 3: Autorización Menores Acompañamiento. Formato 4: Modelo de reporte de Urgencias	Registro de uso del teléfono de tele-traducción.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 ATENCIÓN (Septiembre 2019)	Formato 1: Registro de uso del teléfono de tele-traducción. Formato 2: Registro de familiares/acompañantes. Formato 3: Autorización Menores Acompañamiento. Formato 4: Modelo de reporte de Urgencias	Registro de familiares/acompañantes.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid no se permite acompañamientos en Urgencias



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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
INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 ATENCIÓN (Septiembre 2019)	Formato 1: Registro de uso del teléfono de tele-traducción. Formato 2: Registro de familiares/acompañantes. Formato 3: Autorización Menores Acompañamiento. Formato 4: Modelo de reporte de Urgencias	Autorización Menores Acompañamiento.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid no se permite acompañamientos en Urgencias
INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 ATENCIÓN (Septiembre 2019)	Formato 1: Registro de uso del teléfono de tele-traducción. Formato 2: Registro de familiares/acompañantes. Formato 3: Autorización Menores Acompañamiento. Formato 4: Modelo de reporte de Urgencias	Modelo de reporte de Urgencias	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Tres reportes diarios
PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO HRJC 29.3-P06 v.1 ATENCIÓN (Septiembre 2018)	Anexo 1: Poster normativa de acompañamiento en urgencias Anexo 2: Poster de acompañamiento bloque quirúrgico	Poster normativa de acompañamiento en urgencias	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora enCovid 19 no se permiten acompañamientos



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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
PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO HRJC 29.3-P06 v.1 ATENCIÓN (Septiembre 2018)	Anexo 1: Poster normativa de acompañamiento en urgencias Anexo 2: Poster de acompañamiento bloque quirúrgico	Poster de acompañamiento bloque quirúrgico	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora enCovid 19 no se permiten acompañamientos
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	Formato 1: Impreso de sugerencias. Documento Externo-SERMAS: Impreso de sugerencias, quejas y reclamaciones. Informe Resumen Trimestral del SIAP	Impreso de sugerencias.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	Formato 1: Impreso de sugerencias. Documento Externo-SERMAS: Impreso de sugerencias, quejas y reclamaciones. Informe Resumen Trimestral del SIAP	Documento Externo-SERMAS: Impreso de sugerencias, quejas y reclamaciones.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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
GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	Formato 1: Impreso de sugerencias. Documento Externo-SERMAS: Impreso de sugerencias, quejas y reclamaciones. Informe Resumen Trimestral del SIAP	Informe Resumen Trimestral del SIAP	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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_0001	En los documentos de descripción de perfiles, viene definido que es valorable o muy valorable el conocimiento de idiomas, pero no piden las titulaciones



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Depende funcionalmente del Servicio de Información Atención al Paciente (SIAP)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Distintos puntos de atención distribuidos de la siguiente manera: ◆ Información General Atrio: con un punto de atención situado en el vestíbulo principal donde el personal de información realiza atenciones directas de información y acogida, así como la emisión de justificantes, la gestión de correo, además de ayudar a resolver a nuestros usuarios cuestiones básicas sobre la localización de servicios, profesionales, horarios, etc.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Distintos puntos de atención distribuidos de la siguiente manera: ◆ Urgencias: con un punto de Información y Acogida en la entrada principal junto al mostrador de Admisión de Urgencias. Presencia de un coordinador.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Hay dos informadoras, una en el control de admisión de urgencias (fuera), y otra informadora dentro, en un pequeño mostrador en la sala de espera (tras el triaje).



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Distintos puntos de atención distribuidos de la siguiente manera: ◆ Centralita: la centralita telefónica se encuentra ubicada en la planta baja, junto al SIAP. Presencia de un coordinador	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Distintos puntos de atención distribuidos de la siguiente manera: ◆ Bloque Quirúrgico: dos controles ubicados en la primera planta, junto a la entrada a la zona quirúrgica. Presencia de un coordinador.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Distintos puntos de atención distribuidos de la siguiente manera: ◆ Consultas Externas y Radiodiagnóstico: tres controles ubicados en la primera y segunda planta de las CCEE y uno en la sala de espera de Rayos. Presencia de un coordinador.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid no hay estos puntos de atención, se ha bajado todo a la planta baja (atrio): los totem de tickets de consultas, etc.



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	El Servicio de Información tiene como principal misión la de acoger, acompañar, orientar e informar a todos los ciudadanos que acudan a nuestro Centro Sanitario.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Información básica sobre funcionamiento y accesibilidad a los servicios sanitarios de los centros de salud relacionados con nuestro hospital.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Información específica del centro y su oferta de servicios.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Orientar al paciente o familiar sobre cuestiones que demande en relación a los circuitos de atención hospitalaria.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Recepción y acompañamiento personalizado del paciente programado, previo al Protocolo de Acogida.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en pandemia únicamente para casos de cirugías programadas. El resto de acompañamientos no se realizan ahora



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Información sobre Derechos y Deberes.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Realizar tareas básicas de información general de los servicios sanitarios	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Informar y facilitar los trámites administrativos relacionados con ingresos, gestión de citas u otros.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Facilitan información a los pacientes o familiares, pero estos tramites los realiza el personal de admisión de urgencias



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Facilitar información sobre horarios de visitas e información médica de los distintos servicios de Hospitalización, Urgencias y UCI.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid, se está limitando las visitas. No se permiten las visitas



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Situar al paciente espacialmente en el hospital.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Gestión de justificantes.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Gestión de mensajería, distribución y registro de correo ordinario y certificado y radiotaxi.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Préstamo de sillas de ruedas.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Y también llevan registro de préstamo de sillas de ruedas. Y también gestionan préstamo de balas de oxígeno (con registro de préstamo de balas de oxígeno también)



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Atención telefónica: gestión de llamadas internas a otras extensiones del hospital y centralita de atención de llamadas externas.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Filtrar llamadas para Atención al Paciente con previo intento resolutivo.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Recepción de pruebas solicitada a petición facultativa a otros Centros Sanitarios. Localización y registro de entrega.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo realizan desde el archivo de HC



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Recepción de objetos perdidos.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Tienen además registro de objetos perdidos. Los objetos perdidos los dejan en taquillas dentro de la zona de admisión



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Recepción de objetos donados.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo realizan en Trabajo Social



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación con el PACIENTE O USUARIO: - Recepción del paciente que acude para intervención quirúrgica ambulatoria programada o que requiera ingreso hospitalario.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en tiempos de Covid, unicamente se acompaña al paciente de cirugía programada



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Funciones en relación con el PACIENTE O USUARIO: - Acompañar al paciente o familiar en todos los ingresos hospitalarios programados y siempre que la situación lo requiera.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en tiempos de Covid, unicamente se acompaña al paciente de cirugía programada



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO: - El Servicio de Información está compuesto por el Equipo de Información General, el cual consta de 24 administrativos dedicados a la información	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO: - El horario de atención presencial es de 7:30h a 00:00h ininterrumpidamente de lunes a viernes, y los sábados, domingos y festivos de 8:00h a 22:30h. en el Servicio de Urgencias y en Información General.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO: - El personal de Información tiene acceso mediante la aplicación informática IMDH al estado y ubicación de cada paciente en tiempo real, así como a las citas pendientes o cualquier otra información relacionada con su filiación o gestiones pendientes.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	A través del IMDH y del Casiopea



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO: - El personal de Información tiene acceso tanto a la agenda de eventos, reuniones, jornadas y actividades previstas en el Centro, como al contacto directo presencial y telefónico con el personal sanitario y administrativo con el fin de recabar una información rigurosa, precisa y de calidad.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO: - El perfil del informador deberá reunir los conocimientos necesarios en relación al Sistema Sanitario, así como de los principales circuitos y servicios de atención del HURJC, La Ley 41/2002 de Autonomía del Paciente, Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos y las aplicaciones informáticas pertinentes.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO: - El perfil del informador deberá poseer aquellas habilidades y herramientas que le faciliten la comunicación interpersonal y actitudes dirigidas a la escucha activa y empática y el trato cordial, amable y cercano.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Círculo de Atención de INFORMACIÓN GENERAL ATRIO: - Información General/No Clínica (Ubicación de Servicios, horarios, normativa general, actividades previstas,...)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Circuito de Atención de INFORMACIÓN GENERAL ATRIO: - Primera recepción del paciente y acompañamiento de ingresos programados dentro del protocolo de Acogida. Coordinación con el departamento de Admisión y el Equipo de Enfermería.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en pandemia únicamente para casos de cirugías programadas. El resto de acompañamientos no se realizan ahora



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Circuito de Atención de INFORMACIÓN GENERAL ATRIO: - Gestión de correo: + Clasificación de correo ordinario en casilleros. + Entrega y firma de recepción de correo certificado. + Preparación de listados de salida de correo ordinario, certificado y burofaxes diarios. + Gestión de Mensajería.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Circuito de Atención de INFORMACIÓN GENERAL ATRIO: - Control de préstamo de sillas de ruedas y registro de entrega.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Tienn registro de prestamos de sillas de ruedas y registros de préstamos de balas de oxígeno



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Circuito de Atención de INFORMACIÓN GENERAL ATRIO: - Resolución y registro de incidencias.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	A las 15:00 y a las 22:00 h se envían dos reportes diarios a Información y a Mayra (Responsable de Información y Atención al Paciente)



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Circuito de Atención de INFORMACIÓN GENERAL ATRIO: - Gestión de Radiotaxi.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Circuito de Atención de CENTRALITA: - Filtro y derivación de llamadas externas.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Circuito de Atención de CENTRALITA: - Gestión de llamadas a extensiones internas y transferencia de las mismas.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Circuito de Atención de CENTRALITA: - Información sobre extensiones y teléfonos de localización de profesionales.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Circuito de Atención de CENTRALITA: - Registro de actividad diaria con envío de información a Responsable de SIAP.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Circuito de Atención de CONSULTAS EXTERNAS: - Atender las dudas de los pacientes y usuarios y acompañamiento a las salas de consultas si fuera necesario. Ejerce de intermediario entre el personal facultativo, enfermería y paciente si fuera necesario.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora mismo en tiempo de Covid, no hay informadores en los mostradores de CCEE, esta información se da en planta baja en atrio (Información / Recepción). Tampoco se acompañan a pacientes a las CCEE



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Círculo de Atención de CONSULTAS EXTERNAS: - Información General/No Clínica (Ubicación de consultas, horarios, pruebas diagnósticas).	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora mismo en tiempo de Covid, no hay informadores en los mostradores de CCEE, esta información se da en planta baja en atrio (Información / Recepción). Tampoco se acompañan a pacientes a las CCEE



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Circuito de Atención de CONSULTAS EXTERNAS: - Gestión de justificantes (según protocolo Consejería de Sanidad).	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Estos justificantes los saca en estos momentos del Covid en planta baja (atrio) Información / Recepción



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Circuito de Atención de CONSULTAS EXTERNAS: - Punto de apoyo al personal del Atrio para la primera recepción del paciente y acompañamiento de ingresos programados dentro del protocolo de Acogida. Coordinación con el departamento de Admisión y el Equipo de Enfermería.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora mismo en tiempo de Covid, no hay informadores en los mostradores de CCEE, esta información se da en planta baja en atrio (Información / Recepción). Tampoco se acompañan a pacientes a las CCEE



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Círculo de Atención de BLOQUE QUIRÚRGICO: - Acompañar al paciente en el trayecto del vestuario hasta la recepción por parte del personal de quirófano, dando las indicaciones oportunas.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Círculo de Atención de BLOQUE QUIRÚRGICO: - Mantener informados a los familiares de la ubicación del paciente dentro del área quirúrgica.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Circuito de Atención de URGENCIAS: - Conocer las normas y horarios del servicio de Urgencias.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL HRJC 29.3-P01 v.3 (Febrero 2020)	Circuito de Atención de URGENCIAS: - Acompañamiento de los familiares hasta las distintas dependencias de la urgencia donde estuviera ubicado el paciente. Mantener informados a los familiares sobre las distintas pruebas solicitadas y/o realizadas al paciente, así como llevar un registro de todos los pacientes que están o no con acompañamiento.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en tiempos de Covid no se acompaña a familiares por urgencias, no puede haber acompañantes. Si se les informa por parte de los informadores presencial o telefónico



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRIC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	El Servicio de Urgencias cuenta con un punto de Información y Acogida, que consta de un mostrador en el área de la sala de espera "post-triaje" y un despacho de atención a familiares (duelo, malas noticias, etc.) junto a la sala destinada a atestados, que permite la atención personalizada en aquellas situaciones que así lo requieran.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Aunque como norma general se facilita la presencia de un acompañante por paciente, se pueden dar excepciones en las que, por las circunstancias clínicas del paciente, no se permita el acompañamiento. En el caso de que haya otros familiares, además del acompañante autorizado, en la sala de espera exterior, es el servicio de información quien pueda mantener informado y en contacto a ambos.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en pandemia, no se puede disponer de acompañante de paciente, a excepción de persona totalmente dependiente, o de menor de edad. Con menores de edad, se permite un padre (no los dos; antes de la pandemia, se podía permitir los dos padres acompañando al menor)



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Información básica sobre funcionamiento y accesibilidad a los servicios sanitarios de los centros de salud relacionados con nuestro hospital.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Disponen de un listado de centros de referencia, y también disponen de un listado de farmacias de guardia



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRIC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Información específica del centro y su oferta de servicios.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo realizan más en atrio o en Información / Recepción general



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Orientar al paciente o familiar sobre cuestiones que demande.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Realizar tareas básicas de información general respecto a los servicios sanitarios.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Informar y facilitar los trámites administrativos relacionados con el Servicio de Urgencias, tales como ingresos, gestión de citas u otros.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Facilitan información a los pacientes o familiares, pero estos tramites los realiza el personal de admisión de urgencias



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Facilitar información sobre horarios de visitas e información médica de Urgencias.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Antes del Covid, las visitas tenían vía libre (1 única persona), pero ahora en pandemia no hay horarios para visitas. Se evitan.



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Realizar labores de información no clínica presencial y telefónica.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Controlar la frecuencia con la que se da información clínica a los familiares.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Controla que se informe cada 4 horas. La herramienta utilizada para ello es la aplicación Casiopea



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRIC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Controlar el flujo de ingresos y altas para ofrecer una información puntual en cada momento.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Funciones en relación con el PACIENTE O USUARIO: - Recepción del paciente o usuario, dando prioridad a la asistencia sanitaria.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRIC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Funciones en relación con el PACIENTE O USUARIO: - Acompañar al paciente o familiar siempre que la situación lo requiera.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Funciones en relación con el PACIENTE O USUARIO: - Acompañar a los familiares a las unidades de hospitalización siempre que sea necesario.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRIC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Funciones en relación con el PACIENTE O USUARIO: - Visitar a los pacientes ingresados en Urgencias y facilitar la resolución de problemas relacionados con el ingreso.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid no se permiten visitas.



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRIC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Funciones en relación con el PACIENTE O USUARIO: - Realizar las tareas de localización, acogida y acompañamiento de familiares.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Funciones en relación con el PACIENTE O USUARIO: - Registrar si el paciente viene o no con acompañante, así como los datos de este último.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se registra tanto en IMDH (base de datos) como en Casiopea (aplicación compartida con administrativos y sanitarios)



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Funciones en relación con el PACIENTE O USUARIO: - Registrar el destino del paciente siempre que se haya producido el alta.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se registra el destino del paciente cuando se haya producido el alta de urgencias por parte del personal facultativo de urgencias



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Funciones propias del DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PACIENTE (SIAP): - Recibir los escritos de agradecimientos, sugerencias, quejas y reclamaciones, dándoles la tramitación que corresponda.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	De 17h hasta las 09.00h se registran en urgencias y se dirigen o dejan en atención al paciente, que es el servicio que se ocupa de su gestión, análisis y respuesta



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Funciones de REPORTE DE LA SITUACIÓN DEL SERVICIO: - Remitir un reporte a las 09:00 - 13:00 - 21:00 y 23:00 horas de lunes a domingo a la Gerencia Territorial, Gerencia del Centro, Dirección Médica, Dirección de Enfermería, Dirección de Atención al Paciente y Jefes de Servicio de Urgencia sobre la situación concreta del Servicio.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	09.00 - 13.00 - 18.00 - 23.00 horas. Reporte periódico



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO: - El horario de atención presencial es de 8:00h a 00:00h ininterrumpidamente de lunes a viernes (sábados y domingos hasta las 22:00h).	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRIC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO: - El personal de Información tiene acceso mediante la aplicación informática del centro (Casiopea 2.0 e IMDH) al estado y ubicación de cada paciente en tiempo real, así como de las pruebas complementarias solicitadas o cualquier otra información relacionada con los tiempos de atención o trámites pendientes.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO: - Al comienzo de cada turno (8:00 y 15:00 horas) los Informadores visitan la Urgencia y registran los pacientes ubicados en Boxes (así como aquellos que ya se encuentran acompañados por familiares, y los casos pendientes de cama en hospitalización), los pacientes en Observación, y los pacientes ya triados con los tiempos de espera. Posteriormente se dirigen al Control de Boxes, Consulta Rápida y Observación con el fin de revisar con los facultativos las pruebas pendientes y si fuera necesario localizar a algún familiar para ofrecer información asistencial, firma de consentimiento informado o cualquier otra demanda planteada por el médico.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Pero en vez de visitar la unidad, miran toda esta información reflejada en el Casiopea



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO: - Se establece como política de atención a familiares la de informar (en el caso de que estos no acompañen al paciente), cada 90 minutos, sobre pacientes que acuden a Consultas y Boxes en horario de 8:00h a 0:00h de lunes a viernes y hasta las 22:30h los sábados y domingos.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Para informar en cuestión de consultas médicas, cuando el paciente está en boxes, los tiempos se alargan, por lo que 90 minutos se puede quedar corto



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO: - En Observación se ha establecido un horario preferente de información médica de 11:30h a 14:00h en turno de mañana y siempre y cuando no haya cambios en la evolución o resultados de pruebas pendientes durante el turno de tarde.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	De 09.30 a 15.00 de la tarde



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO: - 30 minutos antes de finalizar el turno de tarde, se revisan los familiares que permanecen en la sala de espera, contrastando la última vez que fueron informados. Los informadores se dirigen nuevamente a los controles, consultando con los facultativos aquellos que permanecen en espera o los que, a petición médica, puedan ir localizando para informar antes de finalizar su turno a las 00:00h. Fuera de este horario esta tarea es asumida por el personal de Admisión.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Círculo de Atención en la ACOGIDA: - Una vez que el paciente llega al Servicio de Urgencias, es filiado por el Servicio de Admisión y posteriormente pasa a Triage junto con un acompañante.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid, no se permite acompañante, salvo en casos excepcionales de dependientes o menores de edad, que sí se permite un acompañante



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Circuito de Atención en la ACOGIDA: - El familiar o acompañante pasa por el Servicio de Información donde facilita un teléfono de contacto y sus datos, a través del cual se les localizará si el personal sanitario precisara de su presencia y por cualquier motivo no estuvieran en el Centro. Este aviso se llevará a cabo a través de del Servicio de Información.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRIC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Circuito de Atención en la ACOGIDA: - El personal de información anota en el registro los datos del acompañante, que pudieran diferir de los disponibles en la aplicación informática, así como de un teléfono de contacto. Se explica aquellas cuestiones de interés propias de la urgencia.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Circuito de Atención en la INFORMACIÓN GENERAL / NO CLÍNICA: - A demanda de un profesional sanitario: si el personal médico o de enfermería requiere de la presencia de un familiar o acompañante para ofrecer información asistencial, precisar firmar de consentimiento informado o cualquier otra cuestión relacionada con la atención, contacta telefónicamente con el personal de Información. Éste a su vez, contacta telefónicamente con los familiares si fuera necesario para requerir su presencia. El informador acompaña al familiar hasta la sala en que le espera el profesional sanitario.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRIC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Circuito de Atención en la INFORMACIÓN GENERAL / NO CLÍNICA: - El personal sanitario puede demandar hacer uso del Protocolo de Tele-traducción de la Urgencia que pone a su disposición el personal de Información, quedando esta actividad registrada en el Formato Registro de uso del teléfono de tele-traducción.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El teletraductor está custodiado en el servicio de Información al Paciente



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Circuito de Atención en la INFORMACIÓN GENERAL / NO CLÍNICA: - Si el familiar desea conocer información adicional y de carácter no clínico del paciente, debe dirigirse al mostrador de Información donde ponen a su alcance toda la información relativa a tiempos aproximados de espera, ubicación del paciente, trámites realizados o pruebas solicitadas. Asimismo, facilitan siempre que la actividad asistencial lo permita, el encuentro con el personal sanitario si requiriera igualmente nueva información asistencial.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Circuito de Atención en el ACOMPAÑAMIENTO: - El Equipo de Información es el encargado de coordinar las vistas a las áreas de Observación y Boxes tanto a la llegada del acompañante como en los intercambios entre familiares que pudieran producirse durante la estancia del paciente en Urgencias.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Círculo de Atención en el ACOMPAÑAMIENTO: - El Equipo de Información es el encargado de dar información sobre la normativa vigente en materia de acompañamiento a los acompañantes, regulando la entrada, el intercambio de familiares y garantizando un clima de tranquilidad e intimidad en la Urgencia.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Circuito de Atención en el ACOMPAÑAMIENTO: - En aquellos casos en que se estime oportuno (traslados Unidad de Vigilancia Intensiva, hospitalización, situaciones de duelo), el Informador acompaña a los familiares. El Informador acompaña a los familiares y facilita su acogida por las Unidades de destino asegurándose de que esta coordinación se produzca del modo adecuado.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Es el personal sanitario el que realiza los traslados o acompañamientos, no el personal administrativo. Y en casos anteriores a la pandemia, estos traslados o acompañamientos sólo se realizaban en casos de pacientes dependientes; casos normales iban los pacientes con sus acompañantes



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	El personal de información será fácilmente identificado por su uniformidad "chaqueta verde".	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al 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	Disponen de un listado de centros de referencia, y también disponen de un listado de farmacias de guardia



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al ACOMPAÑAMIENTO: - Orientar al paciente o acompañante sobre las normas y horarios de acompañamiento e información clínica.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en tiempos de Covid, unicamente se acompaña al paciente de cirugía programada



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al ACOMPAÑAMIENTO: - Regular los flujos de visita y acompañamiento en aquellas áreas asistenciales en las que sea necesario.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en tiempos de Covid, unicamente se acompaña al paciente de cirugía programada



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al ACOMPAÑAMIENTO: - Proveer información a los usuarios sobre Derechos y Deberes.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en tiempos de Covid, unicamente se acompaña al paciente de cirugía programada



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al 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	Ahora en tiempos de Covid, unicamente se acompaña al paciente de cirugía programada



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al 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 tiempos de Covid, unicamente se acompaña al paciente de cirugía programada



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al ACOMPAÑAMIENTO EN URGENCIAS: - En el caso de aquellos pacientes que manifiesten su deseo de estar acompañado por una persona de su confianza, como norma general se facilitará la presencia de un acompañante por paciente.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid no se permite acompañante, excepto personas dependientes o menores de edad (1 sólo padre)



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al ACOMPAÑAMIENTO EN URGENCIAS: - Para el correcto funcionamiento y cumplimiento de la Resolución en el Servicio de Urgencias del Hospital Rey Juan Carlos, se pone de manifiesto la necesidad de seguir las indicaciones del personal del Hospital por parte de todos los acompañantes, siendo identificados con una pulsera de acompañante para la correcta organización.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid no se permite acompañante, excepto personas dependientes o menores de edad (1 sólo padre)



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al ACOMPAÑAMIENTO EN URGENCIAS: - En el caso de que hubiera más de un acompañante, éstos esperarán en la sala de espera destinada a familiares, facilitándose el intercambio de los mismos cada dos horas desde las 8:00h hasta las 22:00h, previo contacto con el personal de Información. Fuera de este horario puede dirigirse al personal de admisión de urgencias.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid no se permite acompañante, excepto personas dependientes o menores de edad (1 sólo padre)



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al ACOMPAÑAMIENTO EN URGENCIAS: - Durante la realización de las curas o administración del tratamiento, los familiares y/o acompañantes deberán permanecer en la sala de espera destinada a familiares.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid no se permite acompañante, excepto personas dependientes o menores de edad (1 sólo padre)



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al ACOMPAÑAMIENTO EN URGENCIAS: - Los pacientes, y cuando estos así lo autoricen, sus familiares y/o acompañantes, recibirán información clínica sobre la evolución del proceso cada 90 minutos.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al ACOMPAÑAMIENTO EN URGENCIAS: - En aquellas circunstancias valoradas clínicamente por el especialista como de especial sensibilidad (mayores cuyo acompañante principal es otro mayor, situaciones de pre-éxitus, agresiones, etc.), se facilitará el acompañamiento de más de un acompañante por paciente y así se informará a través de los informadores del servicio de urgencias.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid no se permite acompañante, excepto personas dependientes o menores de edad (1 sólo padre)



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al ACOMPAÑAMIENTO EN URGENCIAS: - En el caso del servicio de Urgencias pediátricas, los menores, salvo excepciones a criterio clínico, podrán estar siempre acompañados por los dos progenitores.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid no se permite acompañante, excepto personas dependientes o menores de edad (1 sólo padre)



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al ACOMPAÑAMIENTO EN UCI: - Se facilita una primera visita a los familiares e información de forma precoz de la situación del paciente una vez valorado y estabilizado tras su ingreso en la Unidad.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid no se permiten las visitas



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al ACOMPAÑAMIENTO EN UCI: - Se permite el acompañamiento de familiares y allegados en la Unidad desde 11:00 de la mañana hasta las 14:00h, y desde las 16:00h a las 21h, siempre con tarjeta identificativa de acompañante visible. Durante los periodos de visita ordinarios solo podrá haber 2-3 acompañantes junto al paciente.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid no se permite acompañante, excepto personas dependientes o menores de edad (1 sólo padre)



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al ACOMPAÑAMIENTO EN UCI NEONATAL: - Se trata de una unidad con filosofía de Puertas Abiertas las 24 horas para los padres del menor, permitiendo su presencia permanente.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid no se permite acompañante, excepto personas dependientes o menores de edad (1 sólo padre)



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al ACOMPAÑAMIENTO EN BLOQUE OBSTÉTRICO: - Se permite la presencia permanente de un acompañante (padre o persona designada por la parturienta), por lo que la información y el acompañamiento es permanente, si la mujer así lo desea. En el caso de cesáreas programadas y de bajo riesgo, se permitirá la presencia de un acompañante de acuerdo al procedimiento de cesárea humanizada.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid no se permite acompañante, excepto personas dependientes o menores de edad (1 sólo padre)



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al ACOMPAÑAMIENTO EN HOSPITALIZACIÓN: - Existe un despacho de información en cada unidad de hospitalización. Si el paciente/familia está de acuerdo, la información podrá tener lugar durante el pase de visita en la propia habitación, procurando salvaguardar la mayor intimidad y confidencialidad posible, y podrá realizarse en presencia de familiares y acompañantes si el paciente así lo autoriza.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid esta situación está limitada. Pero estas informaciones son por parte de facultativos o por parte de sanitarios, no personal administrativo



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al ACOMPAÑAMIENTO EN BLOQUE QUIRÚRGICO Y CMA: - El personal de información realiza el registro administrativo de los pacientes que acuden a someterse a una intervención ambulatoria y se ocupa de acompañarlos hasta la sala de espera, así como de localizar a sus familiares cuando el personal facultativo lo requiera.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Es el personal de la ventanilla de LEQ de admisión y luego acompaña a bloque quirúrgico el Informador de Quirófano



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al ACOMPAÑAMIENTO EN BLOQUE QUIRÚRGICO Y CMA: - Los pacientes de CMA podrán estar acompañados por un MÁXIMO DE DOS ACOMPAÑANTES, el resto de los familiares deberán esperar en la sala de espera de familiares de la planta baja, en la cafetería o en la habitación del paciente en el caso de las intervenciones con ingreso hospitalario.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid, el acompañante (sólo se permite uno) debe esperar en planta baja del hospital, en cafetería o fuera del centro, localizable telefónicamente por si precisa recibir información de la operación de su familiar



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al ACOMPAÑAMIENTO EN BLOQUE QUIRÚRGICO Y CMA: - A su llegada a la unidad, el personal de información, en el caso de intervenciones ambulatorias, y el de admisión, en el caso de intervenciones a pacientes ingresados, facilitará a dos acompañantes autorizados un número vinculado al paciente a través del cual, podrán seguir la evolución de la intervención a través de las pantallas informativas instaladas en la sala de espera de CMA y en la cafetería, manteniendo en todo momento la privacidad y confidencialidad del proceso y de la identidad del paciente.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid, el acompañante (sólo se permite uno) debe esperar en planta baja del hospital, en cafetería o fuera del centro, localizable telefónicamente por si precisa recibir información de la operación de su familiar



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 HRJC 29.3-P06 v.1 (Agosto 2018)	Funciones en relación al ACOMPAÑAMIENTO EN BLOQUE QUIRÚRGICO Y CMA: - Una vez finalizada la intervención, el propio facultativo o el personal de información por indicación de éste, localizará a los familiares del paciente para facilitarles la información necesaria relativa al proceso.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL EN CONSULTAS EXTERNAS COVID-19-FASE DESESCALADA HRJC 10-P154 v.0 (Mayo 2020)	CONTROL Y CRIBADO DE USUARIOS, PERSONAL ACCESO Y DEAMBULACIÓN POR EL CENTRO: - Establecimiento de un control en cada uno de los puntos de accesos, en los que: + Medir la temperatura corporal a través de la instalación de cámaras térmicas + Recordar la normativa básica de seguridad en cuanto a mantener la distancia de seguridad, uso de mascarilla quirúrgica (si acude sin ella, o con una mascarilla de fabricación casera o con filtro, se le proporcionará), medidas de higiene de manos con gel hidroalcohólico, y control de NO uso de guantes en el Centro. + Bloqueo de acceso a acompañantes, salvo en el caso de personas dependientes, menores o pacientes cuya atención asistencial requiera entrar acompañado + Hacer cumplir los aforos marcados en Salas de Espera (50%), Aseos (30-50%) y Ascensores (30-50%)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL EN CONSULTAS EXTERNAS COVID-19-FASE DEESCALADA HRJC 10-P154 v.0 (Mayo 2020)	ACTUACION ANTE LA DETECCION DE FIEBRE: Si a un paciente con cita se le detecta temperatura mayor o igual a 37.8, se contactará con el facultativo responsable de la atención, para preguntarle si ese dato está relacionado con el proceso por el que va a ser atendido: • Si la respuesta es SÍ, el paciente es derivado a la sala de espera de consulta • Si la respuesta es NO, al paciente se le ofrece acudir al Servicio de Urgencias para valoración de este cuadro febril.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	FORMULACIÓN DE RECLAMACIONES: - Las reclamaciones deben ser formuladas por escrito en el formato oficial establecido o en cualquier formato que contenga los datos que permitan la identificación y localización del interesado, a efectos de su notificación, así como el objeto de su reclamación.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HURJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	FORMULACIÓN DE RECLAMACIONES: Las reclamaciones podrán presentarse en cualquiera de los centros sanitarios o administrativos de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid y en los lugares previstos para ello en el HURJC como son: - Comunidad de Madrid (Defensor del Paciente, Defensor del Pueblo, Dirección General de Atención al Paciente, Servicio Madrileño de Salud). - Servicio de Información y Atención al Paciente (SIAP). - Admisión de Urgencias. - Correo electrónico. - Fax. - Página web. - Correo postal. - Portal del paciente - Cualquier otro Centro Sanitario.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES: 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 HURJC (Admisión de Urgencias) deben remitirse en un plazo de 24 horas desde su recepción, al SIAP.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES: La recepción de las reclamaciones en el SIAP incluye las actividades de: - Registro de entrada en IGR. - 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	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	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	Lo pasan en el mismo día de registro de la reclamación en el IGR



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	<p>CURSO DE LA RECLAMACIÓN:</p> <p>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.</p> <p>En caso de que el servicio o unidad no remita el informe contestación en dicho plazo, se le reiterará la reclamación desde el SIAP a través del programa IGR pasados 7 días sin respuesta, se enviará otro mail informando a la "Dirección implicada" que se haya seleccionado que estamos pendiente de respuesta del responsable.</p>	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	CURSO DE LA RECLAMACIÓN: Si transcurridos los 7 días hábiles de reiteración no se ha recibido el informe contestación en el SIAP, éste le será requerido a diario al responsable del servicio o unidad a través del responsable del SIAP o de la Dirección Gerencia si se considera conveniente.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	CURSO DE LA RECLAMACIÓN: - Objetivo corporativo ≤ 10 días (Quirón Salud) - Objetivo de la Consejería ≤ 20 días (desde el año 2018)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	2019: ≤7 días: 53,60%; >7 y ≤15 días: 41,74%; > 15 días: 4,65%. Promedio anual de tiempo de respuesta: 6,26 días



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	<p>CONTESTACIÓN A LA RECLAMACIÓN:</p> <p>El responsable del SIAP es quien debe remitir al reclamante una contestación personalizada, la cual debe contemplar al menos los siguientes apartados:</p> <p>Contenido</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se identificará claramente qué se está contestando: qué tipo de escrito, a quién iba dirigido, en qué fecha, forma de envío (correo postal, correo electrónico, etc.) 2. En la respuesta deberá consignarse la fecha del escrito del reclamante. 3. En los casos en que figure, se consignará en la respuesta el número de expediente abierto en el Servicio o Unidad. 4. Cuando reclamante y paciente no sean la misma persona y se conozca el grado de relación entre ambos, conviene mencionar en la respuesta el nombre del paciente y la relación de parentesco entre ambos. 5. En la respuesta se incluirá un resumen del motivo de la reclamación. 6. En el caso de que deba transmitirse información clínica, deberá tenerse especial cuidado en que información se transmite y a quién, ateniéndose a lo dispuesto en la legislación vigente en materia de confidencialidad. 7. Cuando la información que se vaya a facilitar provenga de otras unidades o servicios, deberá mencionarse la fuente, tanto cuando se trate de información clínica o administrativa, cambios de cita, o como cualquier otra información que no provenga del SIAP. 8. Deberán explicarse las actuaciones practicadas por el Servicio o Unidad. 9. Se expondrán las conclusiones obtenidas, de forma clara y nunca genérica, dando respuesta, si ello fuera posible, a todos los aspectos de la reclamación referidos por los interesados. 10. Despedida cordial. 11. La firma corresponderá al Gerente del centro o Dirección Médica en su defecto, pudiendo estar delegada de manera formal en el Jefe del SIAP. <p>Estilo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La contestación será concreta y concisa, evitando tanto los términos excesivamente técnicos como excesivamente coloquiales. 2. Se hará lo posible por evitar respuestas que puedan identificarse como estándar, personalizándolas lo más posible. 3. La respuesta será correcta en las formas, evitando familiaridades excesivas, términos agresivos, despectivos, poco respetuosos o coercitivos. 4. No será necesario pedir disculpas en todos los casos, sino únicamente cuando se haya actuado incorrectamente o se hubiera causado algún perjuicio al paciente o sus allegados. 5. No son admisibles las correcciones hechas a mano sobre el texto definitivo que será enviado al interesado. 6. El reclamante deberá percibir el interés del Servicio por su caso, que éste es único y que tanto su reclamación como nuestra respuesta están adecuadamente estudiadas, valoradas y trabajadas. 	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	En el momento de registrar la reclamación en IGR de forma automática se producirá el 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	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	El expediente se guardará en archivo físico durante dos años.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Por ahora lo están guardando incluso más años. Están guardando todas las registradas



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES: El SIAP elabora un informe trimestral 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. 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	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES: El informe mensual del SIAP debe recoger los siguientes indicadores: - Número de reclamaciones clasificadas por motivos. - Comparativo con el histórico. - Acumulados del año. - Nº de reclamaciones por servicio médico, enfermería y servicios generales. - Tiempo de respuesta	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES: Semestralmente se comunicará a la Unidad Funcional de Gestión de Riesgos las reclamaciones recibidas que han podido suponer un efecto adverso.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES: Anualmente se realizará un informe de acciones de mejora derivadas de las reclamaciones.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	FORMULACIÓN Y RECEPCIÓN DE SUGERENCIAS: Las sugerencias deben ser formuladas por escrito en el formato establecido o en cualquier formato que contenga los datos que permitan la identificación y localización del interesado a efectos de su notificación así como el objeto de su sugerencia.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	<p>FORMULACIÓN Y RECEPCIÓN DE SUGERENCIAS:</p> <p>Las sugerencias pueden presentarse en cualquier centro asistencial o administrativo dependiente de la Consejería de Sanidad. En el HURJC se habilitarán los siguientes lugares:</p> <ul style="list-style-type: none">- El SIAP.- Distintos puntos de Admisión.- Correo electrónico.- Página web.- Correo ordinario.- Portal del Paciente.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	FORMULACIÓN Y RECEPCIÓN DE SUGERENCIAS: Independientemente del lugar de formulación de las sugerencias, la recepción se realiza en el SIAP, por tanto desde los lugares habilitados en el HURJC deben remitirse con la mayor brevedad a dicho Servicio. La recepción de las sugerencias en el Servicio de Atención al Usuario incluye las actividades de registro de entrada y clasificación.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	CURSO DE LA SUGERENCIA: El registro, clasificar, codificar y tratamiento dado a la sugerencia es el mismo que el dado a la reclamación	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	CONTESTACIÓN A LA SUGERENCIA: El responsable del SIAP es quien debe remitir al interesado una contestación personalizada agradeciendo la utilidad de sus comentarios e indicando, si proceden, las medidas adoptadas en el plazo máximo de 20 días hábiles desde su recepción.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	CONTESTACIÓN A LA SUGERENCIA: Desde el departamento del SIAP se realizarán informes de actividad, a petición de la responsable del Servicio, incluyendo el número sugerencias presentadas y su tratamiento.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES HRJC 29.2-P03 v.1 (Noviembre 2019)	EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS: El informe resumen trimestral del SIAP que se presentará a Gerencia y al Núcleo Promotor de Calidad podrá recoger los siguientes indicadores: - Número de Sugerencias.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	CONEXIÓN Y DESCONEJIÓN A LA CENTRALITA (DIALOGA): - Por web: http://acdgestion.grupodialoga.es - Por la intranet	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	<p>CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN A LA CENTRALITA (DIALOGA):</p> <p>Lo primero que se realiza al llegar al puesto en call-center será logarse. El call-center no puede quedarse descubierto, por lo tanto, hasta que no llegue el relevo, no se podrá realizar la desconexión.</p> <p>MUY IMPORTANTE: Seleccionar el NÚMERO DEL PUESTO DONDE ESTÁS SENTADO/A y ACTIVAR. Una vez activos, ya estamos disponibles para recibir llamadas.</p>	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN A LA CENTRALITA (DIALOGA): Al cierre de la jornada, es necesario cerrar todas las aplicaciones. Importante seguir el siguiente orden: - 1º Desconexión ACD Dialoga, pulsando la tecla Desactivar - 2º Cerrar el navegador	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	<p>CENTRALITA:</p> <p>El HURJC dispone de una centralita con un mapa de voz que permite elegir varias opciones, en función de las necesidades de los usuarios.</p> <p>Tras la locución inicial las opciones son:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Lista de espera quirúrgica. Opción para consultar cualquier tema relacionado con intervenciones quirúrgicas.2. Citas. Opción para consultar cualquier tema relacionado con gestión de citas médicas.3. Extracciones. Esta opción nos facilita mediante una locución el horario de la unidad de extracciones.4. Información, para consultas no relacionada con los puntos 1, 2 o 3.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	CENTRALITA: Flujo básico del servicio de gestión de citas (opción 2): El horario de gestión de citas es de lunes a viernes (laborables) de 8 a 22 horas, fuera de este horario se ofrece una locución.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	CENTRALITA: Flujo básico del servicio de gestión de citas (opción 2): Dentro de horario, existe una locución de bienvenida, información de grabación de llamada y locución acceso Portal Paciente.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	<p>CENTRALITA:</p> <p>Flujo básico del servicio de gestión de citas (opción 2):</p> <p>La centralita hace una evaluación de agentes disponibles, si hay agentes disponibles, se pasa la llamada.</p> <p>Si tras 5 segundos de "ring" no se atiende, se recupera la llamada y se pasa al siguiente agente disponible.</p> <p>Si no hay agentes disponibles, se deja en cola de espera Si pasados 2 minutos de espera no se atendiese la llamada saltaría una locución informando que todos los agentes están ocupados.</p>	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	CENTRALITA: Gestion de las llamadas: Opción 1. Lista de Espera Quirúrgica: Una vez la llamada es atendida por un operador, éste se identificará: - "Lista de espera quirúrgica, buenos días, mi nombre es xxxxx, ¿en qué puedo ayudarle?"	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	CENTRALITA: Gestion de las llamadas: Opción 1. Lista de Espera Quirúrgica: Tras esta presentación, el usuario nos indicara el motivo de la llamada. A continuación, procederemos a identificar al usuario a través de la siguiente información: - DNI y NHC (número de historia clínica), si desconociesen el NHC, el DNI es documento suficiente para su identificación inicial.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	CENTRALITA: Gestion de las llamadas: Opción 1. Lista de Espera Quirúrgica: Tras esta identificación el operador procede a verificar la identidad, preguntando: - Nombre y apellidos , fecha de nacimiento y número de teléfono. En caso de menores de edad se solicitará el CIPA, en caso de no disponer de él aun, se solicitará NHC (numero de historia clínica) y se realizara comprobación de datos personales (nombre y apellidos, fecha de nacimiento y teléfono)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	CENTRALITA: Gestion de las llamadas: Opción 1. Lista de Espera Quirúrgica: Los usuarios contactan con lista de espera quirúrgica para: <ul style="list-style-type: none">- Cambiar citas preoperatorias/intervención quirúrgica- Anular citas preoperatorias/intervención quirúrgica- Solicitar citas preoperatorias- Consulta sobre su intervención quirúrgica- Realizar aplazamientos por motivos médicos o personales de sus pruebas preoperatorias/intervención quirúrgica	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	CENTRALITA: Gestion de las llamadas: Opción 1. Lista de Espera Quirúrgica: Una vez realizadas las gestiones necesarias demandadas por el usuario, el operador realiza la despedida: - "¿Necesita alguna cosa más?" - Gracias por su atención. Buenos días/tardes.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	CENTRALITA: Gestion de las llamadas: Opción 2. Citaciones: Una vez la llamada es atendida por un operador, este se identificará: - "Citaciones, buenos días, mi nombre es xxxxx, ¿en qué puedo ayudarle?"	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	CENTRALITA: Gestion de las llamadas: Opción 2. Citaciones: Tras esta presentación, el usuario nos indicara el motivo de la llamada. A continuación, procederemos a identificar al usuario a través de la siguiente información: - DNI y NHC (número de historia clínica), si desconociesen el NHC, el DNI es documento suficiente para su identificación inicial.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	CENTRALITA: Gestión de las llamadas: Opción 2. Citaciones: Tras esta identificación el operador procede a verificar la identidad, preguntando: - Nombre y apellidos, fecha de nacimiento y número de teléfono En caso de menores de edad se solicitará el CIPA, en caso de no disponer de él aun, se solicitará NHC (número de historia clínica) y se realizara comprobación de datos personales (nombre y apellidos, fecha de nacimiento y teléfono)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	CENTRALITA: Gestion de las llamadas: Opción 2. Citaciones: Los usuarios contactan con citaciones para: <ul style="list-style-type: none">- Cambiar citas- Anular citas- Solicitar citas	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	CENTRALITA: Gestion de las llamadas: Opción 2. Citaciones: Una vez realizadas las gestiones necesarias demandadas por el usuario, el operador realiza la despedida: - "¿Necesita alguna cosa más? - Gracias por su atención. Buenos días/tardes.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	CENTRALITA: Gestion de las llamadas: Opción 4. Información: Una vez la llamada es atendida por un operador, este se identificará: - "Información, buenos días, mi nombre es xxxxx, ¿en qué puedo ayudarle?"	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	"Hospital Rey Juan Carlos, servicio de Información, le atiende Leticia, ¿en qué puedo ayudarle?"



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	<p>CENTRALITA:</p> <p>Gestion de las llamadas: Opción 4. Información:</p> <p>Tras esta presentación, el usuario nos indicara el motivo de la llamada. A continuación, procederemos a identificar al usuario a través de la siguiente información:</p> <p>- DNI y NHC (número de historia clínica), si desconociesen el NHC, el DNI es documento suficiente para su identificación inicial.</p> <p>En caso de menores de edad se solicitará el CIPA, en caso de no disponer de él aun, se solicitará NHC (número de historia clínica) y se realizara comprobación de datos personales (nombre y apellidos, fecha de nacimiento y teléfono)</p>	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	CENTRALITA: Gestion de las llamadas: Opción 4. Información: Los usuarios contactan con información para consultar, entre otros: <ul style="list-style-type: none">- Horarios de futuras citas o pruebas- Horarios de atención de diferentes servicios (extracciones, donaciones, etc.)- Formas de contacto con diferentes servicios- Formas de entrega de CV en el Centro- Accesos al hospital- Cartera de Servicios	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	CENTRALITA: Gestion de las llamadas: Opción 4. Información: Una vez realizadas las gestiones necesarias demandadas por el usuario, el operador realiza la despedida: - "¿Necesita alguna cosa más? - Gracias por su atención. Buenos días/tardes.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
MANUAL BÁSICO CENTRALITA HRJC 15-P23 v.2 (Noviembre 2020)	Indicar, en este punto, que el personal asignado a la Centralita de Información, como parte de sus labores habituales, también gestiona en paralelo los correos electrónicos remitidos al email: info.hrjc@hospitalreyjuancarlos.es	Incidencia Leve	REQUISITO DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0001	Recomendación de Mejora: Gestión del correo por parte de centralita. Sería bueno que tuvieran algún sistema de alerta automática de correos no respondidos o solucionados por parte de los diferentes servicios o facultativos, para que el personal de centralita pueda discriminar los correos urgentes de ser ya solucionados o no. Si bien es cierto que tiene personal suficiente para atender toda la demanda del correo en tiempo y manera: 3 personas centralita + 10 personas centralita citaciones + 8 personas Portal del Paciente = 21 personas



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)	Funciones en relación con el PACIENTE O USUARIO: - En caso de que el paciente acuda con menores de edad se podría gestionar la guarda y custodia de estos.	Incidencia Leve	REQUISITO DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_PS_0002	Se gestiona de la siguiente manera: la paciente o paciente acude con el menor todo el tiempo en la sala de espera de urgencias pediátricas y cuando el padre / madre pasa dentro de urgencias, también pasa el menor. No se separan en ningún momento. Intentan que el paciente pueda llamar a alguien que se pueda hacer cargo del menor. No firman o utilizan el Formato de Autorización de Guarda. Están viendo si modifican este procedimiento y quitar esto (podría tener consecuencias legales para el personal administrativo si les pasa algo a los menores durante su guarda)



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
<p>PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN URGENCIAS</p> <p>HRJC 29.3-P02 v.3 (Septiembre 2019)</p>	<p>Circuito de Atención en el ACOMPAÑAMIENTO:</p> <p>- Cuando en Triage se detecte que el paciente está acompañado de un menor de edad, y que durante un periodo de tiempo no puedan estar junto al paciente con motivo de la exploración médica o pruebas de radiodiagnóstico necesarias, el circuito que se establece para preservar la guarda y ubicación del menor durante ese tiempo, es:</p> <ul style="list-style-type: none"> + En días laborables de martes a viernes de 10:30 a 13:30 y jueves de 17:30 a 19:30 el Equipo de Información contacta a través de la extensión 50050 con el Equipo de Voluntariado Hospitalario. + Por la tarde y los fines de semana y festivos de 8h a 22h, un informador de los dos presentes en la Urgencia asume esta función siempre y cuando la presión asistencial lo permita + En el caso de las noches, dado su carácter excepcional y la menor presión asistencial, se articula de forma puntual con el personal auxiliar de enfermería. <p>En todos los casos el adulto responsable debe firmar el Formato Autorización guarda de menor en el que autoriza al personal del Centro a la guarda del menor durante su ausencia</p>	<p>Incidencia Leve</p>	<p>REQUISITO DE CRITICIDAD LEVE</p>		<p>Se gestiona de la siguiente manera: la paciente o paciente acude con el menor todo el tiempo en la sala de espera de urgencias pediátricas y cuando el padre / madre pasa dentro de urgencias, también pasa el menor. No se separan en ningún momento. Intentan que el paciente pueda llamar a alguien que se pueda hacer cargo del menor.</p> <p>No firman o utilizan el Formato de Autorización de Guarda.</p> <p>Están viendo si modifican este procedimiento y quitar esto (podría tener consecuencias legales para el personal administrativo si les pasa algo a los menores durante su guarda)</p>



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



6.2.1 Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Comunicación Cita

	Administrativa: Patricia Salas		Administrativa: Petra Rodríguez Leo		Administrativa: Gloria Martínez		Administrativa: Carmen Sainz		Administrativo: Enrique Lacalle		Administrativo: Miguel López	
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10	Muestra 11	Muestra 12
Datos de la muestra... (Persona observada, fecha, hora y área. Adicionalmente se puede indicar el asunto tratado por el paciente...)	Área: Admisión General (ventanillas); Fecha: 02/12/2020; Hora: 10:25; Paciente: MSA; Motivo: cita para Neumología	Área: Admisión General (ventanillas); Fecha: 02/12/2020; Hora: 10:41; Paciente: MFDA; Motivo: citación ecodoppler y consulta de Digestivo	Área: Centralita Citaciones; Fecha: 03/12/2020; Hora: 11:54; Paciente: CML; Motivo: cita para consulta de geriatría	Área: Centralita Citaciones; Fecha: 03/12/2020; Hora: 11:58; Paciente: LMHB; Motivo: paciente llama para ver cómo puede acudir a farmacia a recoger una medicación (pidiendo cita para farmacia)	Área: Centralita Citaciones; Fecha: 03/12/2020; Hora: 12:03; Paciente: MAPM; Motivo: paciente quiere cambiar una cita de oftalmología	Área: Centralita Citaciones; Fecha: 03/12/2020; Hora: 12:07; Paciente: PBB; Motivo: paciente llama para confirmar sus citas y ver si puede modificar citas de pruebas y consulta de urología	Área: Centralita Citaciones; Fecha: 03/12/2020; Hora: 12:12; Paciente: DDSH; Motivo: paciente llama para confirmar sus citas de endocrinología (quería adelantar cita de endocrino)	Área: Centralita Citaciones; Fecha: 03/12/2020; Hora: 12:16; Paciente: MOA; Motivo: paciente llama para ver si puede pedir citas de radiología y consulta de traumatología	Área: Centralita Citaciones; Fecha: 03/12/2020; Hora: 12:27; Paciente: JFM; Motivo: comunicar cita de revisión de urología	Área: Centralita Citaciones; Fecha: 03/12/2020; Hora: 12:33; Paciente: EMG; Motivo: paciente llama en relación a sus citas de ecografía y rehabilitación (pide posibilidad de adelantar las citas)	Área: Centralita Citaciones; Fecha: 03/12/2020; Hora: 12:44; Paciente: LCDM; Motivo: paciente llama para 1º consulta de traumatología (para confirmar el día de su cita)	Área: Centralita Citaciones; Fecha: 03/12/2020; Hora: 12:50; Paciente: MJC; Motivo: paciente llama para confirmar días de sus citas de pruebas y consulta de ginecología
Criterio	Valoración											
Saludo de bienvenida: ¡Buenos días/tardes!.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Informar a la persona desde dónde se llama: -Llamo del departamento de gestión de citas del Hospital XXXX.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Identificar a la persona que voy a dar la cita: ¿-Hablo con...? Si no es el paciente identificar el parentesco con el mismo (hija, madre, esposa).	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Siempre se tratará de USTED a los pacientes.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Si la persona al otro lado del teléfono es un menor de edad no se debe dejar información, se intentará en otro momento hasta el tercer intento.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



	Administrativa: Patricia Salas		Administrativa: Petra Rodríguez Leo		Administrativa: Gloria Martínez		Administrativa: Carmen Sainz		Administrativo: Enrique Lacalle		Administrativo: Miguel López	
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10	Muestra 11	Muestra 12
Explicar el motivo de la llamada: cita pendiente, reprogramación de cita, etc.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Informar del día y la hora de la nueva cita para que el paciente dé su conformidad.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Saludo de despedida. ¡que tenga un buen día, un saludo!	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
OBSERVACIONES / COMENTARIOS / INCIDENCIAS	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa	Llamada de Paciente	Llamada de Paciente	Llamada de Paciente	Llamada de Paciente	Llamada de Paciente	Llamada de Administrativo	Llamada de Paciente	Llamada de Paciente	Llamada de Paciente
PROMEDIO LLAMADA	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
PROMEDIO ADMINISTRATIVA	10,0		10,0		10,0		10,0		10,0		10,0	
PROMEDIO TOTAL MUESTRA 12 LLAMADAS	10,0											



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	
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)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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 pandemia solo se realizan acompañamientos y registro de acompañamientos para pacientes con cirugías programadas (Informador Quirófano)
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	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 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	
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	Están disponibles en la Intranet (actualizados)
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	Están disponibles en la Intranet (actualizados)
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	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 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	
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)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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: 92,3% 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	% de llamadas pérdidas 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_0001	2019: 5,06% (promedio anual llamadas perdidas); 2020: 3,84% (promedio anual hasta cierre de octubre 2020). En 2019, hay 3 meses (último trimestre del año) en los que los porcentajes están por debajo del 3% (25% del año cumplió PPT). En 2020, hay 6 meses que se encuentran por debajo del 3% (60% del año hasta octubre de 2020 ha cumplido PPT). Medidas que implantaron para disminuir llamadas perdidas (se potenciaron medios telemáticos como el Portal del Paciente del GHQuirón)



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	HURJC	CFE	01/12/2020	15:24:37	Tarde	Atención al paciente	1	1	100%	15:14:00	15:21:00	0:07	OK	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
2	HURJC	CFE	01/12/2020	15:25:16	Tarde	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	15:25:00	15:26:00	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
3	HURJC	CFE	01/12/2020	15:27:26	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	15:25:00	15:26:00	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
4	HURJC	CFE	01/12/2020	15:30:37	Tarde	L.E.Q	2	2	100%	15:28:00	15:30:00	0:02	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
5	HURJC	CFE	01/12/2020	15:31:54	Tarde	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	15:31:00	15:32:00	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
6	HURJC	CFE	01/12/2020	15:32:42	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	15:32:00	15:34:00	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
7	HURJC	CFE	01/12/2020	15:37:26	Tarde	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	15:36:00	15:36:00	0:00	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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
8	HURJC	CFE	01/12/2020	15:39:37	Tarde	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	15:37:00	15:39:00	0:02	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Solo un puesto atendido
9	HURJC	CFE	01/12/2020	15:40:31	Tarde	Urgencias información SE2	Fila	Fila	NA	15:40:00	15:40:00	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
10	HURJC	CFE	01/12/2020	15:45:20	Tarde	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	15:45:00	15:45:00	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
11	HURJC	CFE	01/12/2020	15:45:57	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	15:45:00	15:46:00	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
12	HURJC	CFE	01/12/2020	15:46:46	Tarde	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	15:46:00	15:47:00	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
13	HURJC	CFE	01/12/2020	16:01:49	Tarde	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	16:01:00	16:03:00	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
14	HURJC	CFE	01/12/2020	16:03:34	Tarde	Atención al paciente	1	1	100%	16:03:00	16:03:00	0:00	OK	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
15	HURJC	CFE	01/12/2020	16:04:29	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	16:04:00	16:04:00	0:00	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operativ os.	Mome nto en el que se extrae el turno	Momen to en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de con trol de turno s (OK / Fuera de Servicio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horari os de atenci ón	Nº de puest os en la Sala	Nº de puest os atendí dos	% de puest os atendi dos	Posibles incidenci as ocurrid as durante la observac ión (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puest os de atención y horario. (Nº OK)	% de puest os bien identifica dos y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformid ad de las personas que atienden los puest os (Nº OK)	% de person as que atienden bien uniform adas.	Observaci ones
16	HURJ C	CFE	01/12/2 020	16:07: 59	Maña na	L.E.Q	2	2	100%	16:05:0 0	16:07:0 0	0:02	NA	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
17	HURJ C	CFE	01/12/2 020	16:08: 56	Tarde	Puesto control acceso extraccio nes	Fila	Fila	NA	16:08:0 0	16:08:0 0	0:00	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_ 0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
18	HURJ C	CFE	01/12/2 020	16:13: 16	Tarde	Informac ión atrio	Fila	Fila	NA	16:08:0 0	16:13:0 0	0:05	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_ 0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
19	HURJ C	CFE	01/12/2 020	16:13: 55	Tarde	Puesto control acceso extraccio nes	Fila	Fila	NA	16:13:0 0	16:13:0 0	0:00	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_ 0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
20	HURJ C	CFE	01/12/2 020	16:17: 27	Tarde	Urgencia s admisión	Fila	Fila	NA	16:16:0 0	16:17:0 0	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	0	NA	
21	HURJ C	CFE	01/12/2 020	16:18: 22	Tarde	Urgencia s Informac ión	Fila	Fila	NA	16:17:0 0	16:19:0 0	0:02	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_ 0001	2	100%	1	100%	Solo un puesto atendido
22	HURJ C	CFE	01/12/2 020	16:19: 07	Tarde	Urgencia s informac ión SE2	Fila	Fila	NA	16:18:0 0	16:19:0 0	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23	HURJ C	CFE	01/12/2 020	16:22: 25	Tarde	Informac ión atrio	Fila	Fila	NA	16:20:0 0	16:24:0 0	0:04	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_ 0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operativ os.	Mome nto en el que se extrae el turno	Momen to en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horari os de atenci ón	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendi dos	Posibles incidenci as ocurrida s durante la observac ión (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identifica dos y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformid ad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
24	HURJ C	CFE	01/12/2 020	16:23: 01	Tarde	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	16:22:0 0	16:22:0 0	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
25	HURJ C	CFE	01/12/2 020	16:23: 38	Tarde	Puesto control acceso extraccio nes	Fila	Fila	NA	16:23:0 0	16:23:0 0	0:00	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_ 0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
26	HURJ C	CFE	01/12/2 020	16:30: 43	Tarde	Atención al paciente	1	1	100%	16:30:0 0	16:31:0 0	0:01	OK	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_ 0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
27	HURJ C	CFE	01/12/2 020	16:52: 38	Tarde	Puesto control acceso extraccio nes	Fila	Fila	NA	16:52:0 0	16:52:0 0	0:00	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_ 0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
28	HURJ C	CFE	01/12/2 020	16:53: 39	Tarde	Informac ión atrio	Fila	Fila	NA	16:53:0 0	16:55:0 0	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
29	HURJ C	CFE	01/12/2 020	16:54: 55	Tarde	L.E.Q	2	2	100%	16:55:0 0	16:56:0 0	0:01	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
30	HURJ C	CFE	01/12/2 020	16:59: 08	Tarde	Informac ión atrio	Fila	Fila	NA	16:58:0 0	17:00:0 0	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
31	HURJ C	CFE	01/12/2 020	17:03: 00	Tarde	L.E.Q	2	2	100%	17:02:0 0	17:03:0 0	0:01	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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
32	HURJC	CFE	01/12/2020	17:06:29	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	17:03:00	17:06:00	0:03	NA	NA	0	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_0001	2	100%	1	50%	Falta identificación
33	HURJC	CFE	01/12/2020	17:06:54	Tarde	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	17:06:00	17:07:00	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
34	HURJC	CFE	01/12/2020	17:09:56	Tarde	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	17:09:00	17:11:00	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
35	HURJC	CFE	01/12/2020	17:17:15	Tarde	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	17:17:00	17:18:00	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_0001	2	100%	1	50%	Falta identificación
36	HURJC	CFE	01/12/2020	17:17:51	Tarde	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	17:17:00	17:18:00	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
37	HURJC	CFE	01/12/2020	17:19:10	Tarde	Urgencias información SE2	Fila	Fila	NA	17:18:00	17:18:00	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
38	HURJC	CFE	01/12/2020	17:25:40	Tarde	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	17:25:00	17:26:00	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
39	HURJC	CFE	01/12/2020	17:27:13	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	17:26:00	17:27:00	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operativ os.	Mome nto en el que se extrae el turno	Momen to en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horari os de aten ción	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendi dos	Posibles incidenci as ocurrida s durante la observac ión (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identifica dos y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformid ad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
40	HURJ C	CFF	01/12/2 020	17:28: 22	Tarde	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	17:28:0 0	17:28:0 0	0:00	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
41	HURJ C	CFF	01/12/2 020	17:44: 11	Tarde	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	17:43:0 0	17:44:0 0	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
42	HURJ C	CFF	01/12/2 020	17:47: 13	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	17:44:0 0	17:47:0 0	0:03	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
43	HURJ C	CFF	01/12/2 020	17:47: 35	Tarde	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	17:47:3 5	17:48:3 5	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
44	HURJ C	CFF	01/12/2 020	18:02: 06	Tarde	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	18:01:0 0	18:01:0 0	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
45	HURJ C	CFF	02/12/2 020	8:38:5 7	Mañana	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	8:36:00	8:36:00	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
46	HURJ C	CFF	02/12/2 020	8:40:1 9	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	8:36:00	8:41:00	0:05	NA	NA	0	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_0001	2	100%	1	50%	Falta identificación
47	HURJ C	CFF	02/12/2 020	8:47:4 2	Mañana	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	8:47:00	8:52:00	0:05	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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
48	HURJC	CFE	02/12/2020	8:53:17	Mañana	L.E.Q	2	2	100%	8:48:00	8:51:00	0:03	OK	0	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender
49	HURJC	CFE	02/12/2020	8:55:02	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	8:53:00	8:55:00	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
50	HURJC	CFE	02/12/2020	8:55:55	Mañana	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	8:55:00	8:59:00	0:04	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
51	HURJC	CFE	02/12/2020	8:59:24	Mañana	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	8:59:00	8:59:00	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
52	HURJC	CFE	02/12/2020	8:59:56	Tarde	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	8:59:00	8:59:00	0:00	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Solo un puesto atendido
53	HURJC	CFE	02/12/2020	9:00:47	Mañana	Urgencias información SE2	Fila	Fila	NA	9:00:00	9:00:00	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
54	HURJC	CFE	02/12/2020	9:03:33	Mañana	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	9:03:00	9:03:00	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
55	HURJC	CFE	02/12/2020	9:05:15	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	9:03:00	9:05:00	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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
56	HURJC	CFE	02/12/2020	9:05:38	Mañana	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	9:05:00	9:07:00	0:02	NA	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
57	HURJC	CFE	02/12/2020	9:07:26	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	9:07:00	9:08:00	0:01	OK	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
58	HURJC	CFE	02/12/2020	9:12:00	Mañana	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	9:11:00	9:11:00	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
59	HURJC	CFE	02/12/2020	9:12:36	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	9:12:00	9:14:00	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
60	HURJC	CFE	02/12/2020	9:15:41	Mañana	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	9:15:00	9:15:00	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
61	HURJC	CFE	02/12/2020	9:31:55	Mañana	L.E.Q.	2	0	0%	9:12:00	9:29:00	0:17	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	Se cae el sistema operativo por 15 minutos.
62	HURJC	CFE	02/12/2020	9:35:13	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	9:29:00	9:35:00	0:06	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
63	HURJC	CFE	02/12/2020	9:36:03	Mañana	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	9:36:00	9:36:00	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Momen to en el que se atiende al turno extraí do	Tiemp o de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horari os de atenci ón	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidenci as ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identifica dos y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformid ad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
64	HURJ C	CFF	02/12/2 020	9:37:5 0	Maña na	Atención al paciente	1	1	100%	9:37:00	9:37:00	0:00	OK	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	1 Puesto sin atender
65	HURJ C	CFF	02/12/2 020	9:39:0 2	Maña na	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	9:38:00	9:39:00	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
66	HURJ C	CFF	02/12/2 020	9:41:4 4	Maña na	Urgencia s admisión	Fila	Fila	NA	9:41:00	9:41:00	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_0001	2	100%	1	50%	Administra tiva lleva jersey de otro color que no forma parte del uniforme establecido
67	HURJ C	CFF	02/12/2 020	9:42:1 5	Maña na	Urgencia s Informac ión	Fila	Fila	NA	9:41:00	9:41:00	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
68	HURJ C	CFF	02/12/2 020	9:43:3 6	Maña na	Urgencia s informac ión SE2	Fila	Fila	NA	9:43:00	9:43:00	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
69	HURJ C	CFF	02/12/2 020	9:44:5 5	Maña na	Puesto control acceso extraccio nes	Fila	Fila	NA	9:44:00	9:45:00	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
70	HURJ C	CFF	02/12/2 020	9:48:5 3	Maña na	Informac ión atrio	Fila	Fila	NA	9:44:00	9:48:00	0:04	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Momen to en el que se atiende al turno extraí do	Tiemp o de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horari os de atenci ón	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendí dos	% de puestos atendi dos	Posibles incidenci as ocurrida s durante la observac ión (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identifica dos y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformid ad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
71	HURJ C	CFE	02/12/2 020	9:52:4 9	Maña na	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	9:49:00	9:50:00	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
72	HURJ C	CFE	02/12/2 020	9:57:2 7	Maña na	Informac ión atrio	Fila	Fila	NA	9:56:00	9:58:00	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_0 001	2	100%	1	50%	Falta identificaci ón
73	HURJ C	CFE	02/12/2 020	10:00: 52	Maña na	Puesto control acceso extraccio nes	Fila	Fila	NA	10:00:0 0	10:01:0 0	0:01	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
74	HURJ C	CFE	02/12/2 020	10:20: 12	Maña na	Atención al paciente	1	1	100%	10:01:0 0	10:20:0 0	0:19	OK	0	0	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_0 001	2	100%	1	50%	Falta identificaci ón
75	HURJ C	CFE	02/12/2 020	10:22: 04	Maña na	Puesto control acceso extraccio nes	Fila	Fila	NA	10:21:0 0	10:21:0 0	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
76	HURJ C	CFE	02/12/2 020	10:24: 08	Maña na	Informac ión atrio	Fila	Fila	NA	10:21:0 0	10:24:0 0	0:03	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
77	HURJ C	CFE	02/12/2 020	10:26: 13	Maña na	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	10:25:0 0	10:27	0:02	NA	NA	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_ 0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender
78	HURJ C	CFE	02/12/2 020	10:28: 06	Maña na	Urgencia s admisión	Fila	Fila	NA	10:27:0 0	10:28:0 0	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_0 001	2	100%	1	50%	Administra tiva lleva jersey de otro color que no forma



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Momen to en el que se atiende al turno extraí do	Tiemp o de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horari os de atenci ón	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendí dos	% de puestos atendi dos	Posibles incidenci as ocurrida s durante la observac ión (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identifica dos y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformid ad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones	
																										parte del uniforme establecid o
79	HURJC	CFE	02/12/2020	10:31:56	Mañana	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	10:28:00	10:28:00	0:00	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%		Solo un puesto atendido
80	HURJC	CFE	02/12/2020	10:38:21	Mañana	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	10:38:00	10:39	0:01	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%		
81	HURJC	CFE	02/12/2020	10:40:58	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	10:38:00	10:40:00	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_0001	2	100%	1	50%		Falta identificaci ón
82	HURJC	CFE	02/12/2020	10:44:18	Mañana	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	10:38:00	10:44	0:06	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%		
83	HURJC	CFE	02/12/2020	10:47:23	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	10:46:00	10:46:00	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_0001	2	100%	1	50%		Falta identificaci ón
84	HURJC	CFE	02/12/2020	11:14:02	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	10:46:00	11:13:00	0:27	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%		
85	HURJC	CFE	02/12/2020	11:18:18	Mañana	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	11:18:00	11:18:00	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%		



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operativ os.	Mome nto en el que se extrae el turno	Momen to en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Serv icio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horari os de atenci ón	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidenci as ocurrida s durante la observac ión (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identifica dos y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformid ad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
86	HURJ C	CFE	02/12/2 020	11:20: 00	Maña na	Informac ión atrio	Fila	Fila	NA	11:18:0 0	11:19:0 0	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
87	HURJ C	CFE	02/12/2 020	11:20: 54	Maña na	Puesto control acceso extraccio nes	Fila	Fila	NA	11:20:0 0	11:21	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
88	HURJ C	CFE	02/12/2 020	11:21: 47	Maña na	Urgencia s admisión	Fila	Fila	NA	11:21:0 0	11:21:0 0	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_0 001	2	100%	1	50%	Administra tiva lleva jersey de otro color que no forma parte del uniforme establecido
89	HURJ C	CFE	02/12/2 020	11:22: 21	Maña na	Urgencia s Informac ión	Fila	Fila	NA	11:22:0 0	11:24:0 0	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
90	HURJ C	CFE	02/12/2 020	11:29: 14	Maña na	Urgencia s informac ión SE2	Fila	Fila	NA	11:25:0 0	11:25:0 0	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
91	HURJ C	CFE	02/12/2 020	11:31: 06	Maña na	Puesto control acceso extraccio nes	Fila	Fila	NA	11:30:0 0	11:31:0 0	0:01	NA	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
92	HURJ C	CFE	02/12/2 020	11:33: 45	Maña na	Informac ión atrio	Fila	Fila	NA	11:31:0 0	11:33:0 0	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 error 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
93	HURJC	CFF	02/12/2020	11:39:53	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	11:36:00	11:39:00	0:03	OK	0	0	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_001	2	100%	1	50%	Falta identificación
94	HURJC	CFF	02/12/2020	11:43:08	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	11:42:00	11:45:00	0:03	NA	NA	0	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_001	2	100%	1	50%	Falta identificación
95	HURJC	CFF	02/12/2020	11:47:42	Mañana	L.E.Q.	2	2	100%	11:42:00	11:47:00	0:05	NA	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
96	HURJC	CFF	02/12/2020	11:48:38	Mañana	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	11:48:00	11:48:00	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
97	HURJC	CFF	02/12/2020	11:54:12	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	10:48:00	10:54:00	0:06	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
98	HURJC	CFF	02/12/2020	11:54:46	Mañana	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	11:54:00	11:54:00	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
99	HURJC	CFF	02/12/2020	12:03:22	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	11:55:00	12:02:00	0:07	OK	0	0	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_001	2	100%	1	50%	Falta identificación
100	HURJC	CFF	02/12/2020	12:06:59	Mañana	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	12:06:00	12:07:00	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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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
101	HURJC	CFE	02/12/2020	12:11:38	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	12:08:00	12:11:00	0:03	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
102	HURJC	CFE	02/12/2020	12:12:02	Mañana	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	12:11:00	12:12:00	0:01	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
103	HURJC	CFE	02/12/2020	12:21:44	Mañana	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	12:13:00	12:21:00	0:08	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	1 solo puesto atendido
104	HURJC	CFE	02/12/2020	12:22:38	Mañana	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	12:22:00	12:24:00	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Solo un puesto atendido
105	HURJC	CFE	02/12/2020	12:23:02	Mañana	Urgencias información SE2	Fila	Fila	NA	12:23:00	12:23:00	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
106	HURJC	CFE	02/12/2020	12:27:14	Mañana	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	12:26:00	12:27:00	0:01	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Solo un puesto atendido
107	HURJC	CFE	02/12/2020	12:29:41	Mañana	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	12:31:00	12:33:00	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
108	HURJC	CFE	02/12/2020	12:34:51	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	12:28:00	12:34:00	0:06	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 error es del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias 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
109	HURJC	CFE	02/12/2020	12:43:15	Tarde	L.E.Q	2	2	100%	12:37:00	12:42:00	0:05	NA	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
110	HURJC	CFE	02/12/2020	12:50:50	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	12:48:00	12:54:00	0:06	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
111	HURJC	CFE	02/12/2020	12:52:47	Mañana	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	12:52:00	12:54:00	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
112	HURJC	CFE	02/12/2020	13:00:29	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	12:53:00	12:58:00	0:05	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
113	HURJC	CFE	02/12/2020	13:19:46	Mañana	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	13:19:00	13:19:00	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
114	HURJC	CFE	02/12/2020	13:22:35	Mañana	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	13:19:00	13:22:00	0:03	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Solo un puesto atendido
115	HURJC	CFE	02/12/2020	13:26:50	Mañana	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	12:26:00	12:26:00	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
116	HURJC	CFE	02/12/2020	13:35:41	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	13:28:00	13:35:00	0:07	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operativ os.	Mome nto en el que se extrae el turno	Momen to en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horari os de atenci ón	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendi dos	Posibles incidenci as ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identifica dos y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformid ad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
117	HURJ C	CFE	02/12/2 020	13:38: 07	Maña na	Atención al paciente	1	1	100%	13:37:0 0	13:37:0 0	0:00	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
118	HURJ C	CFE	02/12/2 020	13:45: 13	Tarde	L.E.Q	2	2	100%	13:39:0 0	13:45:0 0	0:06	NA	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
119	HURJ C	CFE	02/12/2 020	13:47: 39	Maña na	Informac ión atrio	Fila	Fila	NA	13:46:0 0	13:47:0 0	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
120	HURJ C	CFE	02/12/2 020	14:02: 42	Tarde	L.E.Q	2	2	100%	13:56:0 0	14:01:0 0	0:05	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
121	HURJ C	CFE	02/12/2 020	14:16: 55	Tarde	Urgencia s admisión	Fila	Fila	NA	14:13:0 0	14:13:0 0	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
122	HURJ C	CFE	02/12/2 020	14:19: 18	Tarde	Urgencia s admisión	Fila	Fila	NA	14:13:0 0	14:13:0 0	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	0	NA	
123	HURJ C	CFE	02/12/2 020	14:23: 12	Tarde	Urgencia s informac ión SE2	Fila	Fila	NA	14:22:0 0	14:25:0 0	0:03	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
124	HURJ C	CFE	02/12/2 020	14:25: 19	Tarde	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	14:25:0 0	14:26:0 0	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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno operati vos	Nº Total de Sistemas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Momen to en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horari os de aten ción	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendí dos	% de puestos atendi dos	Posibles incidenci as ocurrida s durante la observac ión (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puestos de aten ción y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identifica dos y con el horario de aten ción visible y correcto.	Identifica ción y uniformi dad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniforma das.	Observaci ones
125	HURJ C	CFE	02/12/2 020	14:27: 06	Tarde	Informac ión atrio	Fila	Fila	NA	14:24:0 0	14:26:0 0	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
126	HURJ C	CFE	02/12/2 020	14:37: 55	Tarde	Informac ión atrio	Fila	Fila	NA	14:34:0 0	14:37:0 0	0:03	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_ 0001	2	100%	0	NA	1 Puesto sin atender
127	HURJ C	CFE	02/12/2 020	14:39: 05	Tarde	Puesto control acceso extraccio nes	Fila	Fila	NA	14:38:0 0	14:41	0:03	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
128	HURJ C	CFE	02/12/2 020	14:43: 35	Tarde	L.E.Q	2	2	100%	14:40:0 0	14:43:0 0	0:03	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
129	HURJ C	CFE	02/12/2 020	14:44: 18	Tarde	Puesto control acceso extraccio nes	Fila	Fila	NA	14:43:0 0	14:44:0 0	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
130	HURJ C	CFE	02/12/2 020	14:54: 30	Tarde	Atención al paciente	1	1	100%	14:53:0 0	14:54:0 0	0:01	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
131	HURJ C	CFE	02/12/2 020	14:55: 00	Tarde	Urgencia s Informac ión	Fila	Fila	NA	14:54:0 0	14:54:0 0	0:00	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_ 0001	2	100%	1	100%	Solo un puesto atendido
132	HURJ C	CFE	02/12/2 020	14:56: 59	Tarde	Urgencia s informac ión SE2	Fila	Fila	NA	14:55:0 0	14:56:0 0	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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 error 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
133	HURJC	CFE	02/12/2020	15:53:45	Tarde	Atención al paciente	1	1	100%	15:52:00	15:53:00	0:01	OK	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
134	HURJC	CFE	02/12/2020	15:55:06	Tarde	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	15:54:00	15:55:00	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
135	HURJC	CFE	02/12/2020	15:57:47	Mañana	L.E.Q.	2	2	100%	15:56:00	15:57:00	0:01	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
136	HURJC	CFE	02/12/2020	16:00:31	Tarde	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	16:00:00	16:00:00	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
137	HURJC	CFE	02/12/2020	16:00:52	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	16:00:00	16:00:00	0:00	NA	NA	0	2	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	Puesto sin atender
138	HURJC	CFE	02/12/2020	16:12:34	Tarde	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	16:12:00	16:12:00	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	0	NA	
139	HURJC	CFE	02/12/2020	16:12:59	Tarde	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	16:12:00	16:12:00	0:00	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Solo un puesto atendido
140	HURJC	CFE	02/12/2020	16:13:28	Tarde	Urgencias información SE2	Fila	Fila	NA	16:11	16:13:00	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 atende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de error del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias 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
141	HURJC	CFE	02/12/2020	16:24:28	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	16:17:00	16:19:00	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	1 Puesto sin atender
142	HURJC	CFE	02/12/2020	16:26:25	Tarde	L.E.Q.	2	2	100%	16:24:00	16:26:00	0:02	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
143	HURJC	CFE	02/12/2020	16:58:02	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	16:54:00	16:58:00	0:04	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	1 Puesto sin atender
144	HURJC	CFE	02/12/2020	17:02:36	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	16:58:00	17:01:00	0:03	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	1 Puesto sin atender
145	HURJC	CFE	02/12/2020	17:19:58	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	17:11:00	17:19:00	0:08	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	1 Puesto sin atender
146	HURJC	CFE	02/12/2020	17:20:29	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	17:20:00	17:23:00	0:03	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
147	HURJC	CFE	02/12/2020	17:24:49	Tarde	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	17:24:00	17:25:00	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
148	HURJC	CFE	02/12/2020	17:25:12	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	17:24:00	17:26:00	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	1 Puesto sin atender



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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
149	HURJC	CFE	02/12/2020	17:26:44	Tarde	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	17:26:00	17:26:00	0:00	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
150	HURJC	CFE	02/12/2020	17:29:36	Tarde	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	17:28:00	17:31:00	0:03	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	0	NA	
151	HURJC	CFE	02/12/2020	17:30:04	Tarde	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	17:29:00	17:31:00	0:02	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Solo un puesto atendido
152	HURJC	CFE	02/12/2020	17:35:59	Tarde	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	17:35:00	17:35:00	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	0	NA	
153	HURJC	CFE	02/12/2020	17:36:23	Tarde	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	17:36:00	17:37:00	0:01	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Solo un puesto atendido
154	HURJC	CFE	02/12/2020	17:40:29	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	17:40:00	17:41:00	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
155	HURJC	CFE	02/12/2020	17:41:24	Tarde	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	17:41:00	17:42:00	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
156	HURJC	CFE	02/12/2020	18:03:30	Tarde	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	18:03:00	18:03:00	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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
157	HURJC	CFE	03/12/2020	9:00:28	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	8:57:00	9:00:00	0:03	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
158	HURJC	CFE	03/12/2020	9:08:01	Mañana	L.E.Q.	2	2	100%	9:01:00	9:06:00	0:05	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
159	HURJC	CFE	03/12/2020	9:14:27	Mañana	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	9:14:00	9:14:00	0:00	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
160	HURJC	CFE	03/12/2020	9:18:16	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	9:16:00	9:16:00	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
161	HURJC	CFE	03/12/2020	9:19:14	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	9:18:00	9:18:00	0:00	OK	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
162	HURJC	CFE	03/12/2020	9:20:08	Mañana	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	9:19:00	9:19:00	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
163	HURJC	CFE	03/12/2020	9:23:36	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	9:22:00	9:23:00	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
164	HURJC	CFE	03/12/2020	9:27:13	Mañana	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	9:25:00	9:27:00	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	0	NA	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 error 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
165	HURJC	CFE	03/12/2020	9:34:11	Mañana	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	9:28:00	9:34:00	0:06	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Solo un puesto atendido
166	HURJC	CFE	03/12/2020	9:36:15	Mañana	Urgencias información SE2	Fila	Fila	NA	9:35:00	9:36	0:01	NA	NA	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender
167	HURJC	CFE	03/12/2020	9:40:23	Mañana	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	9:40:00	9:40:00	0:00	NA	NA	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender
168	HURJC	CFE	03/12/2020	9:43:09	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	9:42:00	9:42:00	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
169	HURJC	CFE	03/12/2020	9:49:45	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	9:44:00	9:48:00	0:04	OK	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
170	HURJC	CFE	03/12/2020	9:54:08	Mañana	L.E.Q.	2	2	100%	9:51:00	9:54:00	0:03	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
171	HURJC	CFE	03/12/2020	9:55:28	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	9:54:00	9:56:00	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
172	HURJC	CFE	03/12/2020	9:56:16	Mañana	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	9:56	9:56	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 error 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
173	HURJC	CFE	03/12/2020	9:59:37	Mañana	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	9:59:00	9:59:00	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	0	NA	
174	HURJC	CFE	03/12/2020	10:02:27	Mañana	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	10:02:00	10:03:00	0:01	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Solo un puesto atendido
175	HURJC	CFE	03/12/2020	10:03:58	Mañana	Urgencias información SE2	Fila	Fila	NA	10:03:00	10:05	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
176	HURJC	CFE	03/12/2020	10:06:09	Mañana	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	10:06:00	10:07	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
177	HURJC	CFE	03/12/2020	10:09:35	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	10:06:00	10:07:00	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
178	HURJC	CFE	03/12/2020	10:22:48	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	10:11:00	10:22:00	0:11	OK	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
179	HURJC	CFE	03/12/2020	10:24:06	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	10:09	10:12	0:03	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	1 Puesto sin atender
180	HURJC	CFE	03/12/2020	10:28:18	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	10:24:00	10:29:00	0:05	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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
181	HURJC	CFE	03/12/2020	10:32:53	Mañana	L.E.Q	2	2	100%	10:25:00	10:26:00	0:01	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
182	HURJC	CFE	03/12/2020	10:33:52	Mañana	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	10:34	10:36	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	1 Puesto sin atender
183	HURJC	CFE	03/12/2020	10:37:33	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	10:37:00	11:01	0:24	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
184	HURJC	CFE	03/12/2020	10:45:55	Mañana	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	10:42:00	10:44:00	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	0	NA	
185	HURJC	CFE	03/12/2020	10:50:04	Mañana	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	10:48:00	10:49:00	0:01	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Solo un puesto atendido
186	HURJC	CFE	03/12/2020	10:55:27	Mañana	Urgencias información SE2	Fila	Fila	NA	10:52:00	10:56:00	0:04	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
187	HURJC	CFE	03/12/2020	10:57:19	Mañana	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	10:56:00	10:57:00	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	0	NA	
188	HURJC	CFE	03/12/2020	11:03:04	Mañana	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	10:57:00	11:02:00	0:05	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Solo un puesto atendido



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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
189	HURJC	CFF	03/12/2020	11:06:18	Mañana	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	11:06:00	11:06:00	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
190	HURJC	CFF	03/12/2020	11:08:38	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	11:06:00	11:08:00	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
191	HURJC	CFF	03/12/2020	11:17:02	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	11:12:00	11:15:00	0:03	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
192	HURJC	CFF	03/12/2020	11:28:43	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	11:26:00	11:29:00	0:03	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
193	HURJC	CFF	03/12/2020	11:30:12	Mañana	L.E.Q.	2	2	100%	11:29:00	11:29:00	0:00	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
194	HURJC	CFF	03/12/2020	11:31:57	Mañana	Puesto control acceso extracciones	Fila	Fila	NA	11:31:00	11:31:00	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
195	HURJC	CFF	03/12/2020	11:33:42	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	11:32:00	11:33:00	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	1 Puesto sin atender
196	HURJC	CFF	03/12/2020	12:20:18	Mañana	Atención al paciente	1	1	100%	12:20:00	12:21:00	0:01	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 atende 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 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
197	HURJC	CFE	03/12/2020	12:26:31	Mañana	Puesto control acceso diálisis	Fila	Fila	NA	12:26	12:28	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
198	HURJC	CFE	03/12/2020	12:34:05	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	12:27:00	12:35:00	0:08	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
199	HURJC	CFE	03/12/2020	12:36:12	Mañana	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	12:35:00	12:36:00	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	0	NA	
200	HURJC	CFE	03/12/2020	12:37:46	Mañana	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	12:36:00	12:37:00	0:01	Ok	0	0	2	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	0	NA	Puesto sin atender
201	HURJC	CFE	03/12/2020	12:40:04	Mañana	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	12:39:00	12:39:00	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	0	NA	
202	HURJC	CFE	03/12/2020	12:45:29	Mañana	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	12:32:00	12:42:00	0:10	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Solo un puesto atendido
203	HURJC	CFE	03/12/2020	13:50:19	Mañana	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	13:47:00	13:50:00	0:03	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	0	NA	
204	HURJC	CFE	03/12/2020	13:50:50	Mañana	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	13:50:00	13:51:00	0:01	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Solo un puesto atendido



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



ITEM	Hospital	Evalua dor	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operati vos	% de sistema s de gestión de turno y llamada operati vos.	Mome nto en el que se extrae el turno	Momen to en el que se atiende al turno extraído	Tiemp o de espera en sala (minut os)	Estad o de los siste mas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índic e de error es del siste ma de llama da en sala	Horari os de atenci ón	Nº de puest os en la Sala	Nº de puestos atendi dos	% de puest os atendi dos	Posibles incidenci as ocurrid as durante la observac ión (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identifica ción de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identifica dos y con el horario de atención visible y correcto.	Identifica ción y uniformid ad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de person as que atienden bien uniform adas.	Observaci ones
205	HURJC	CFE	03/12/2020	14:04:52	Tarde	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	14:04:00	14:04:00	0:00	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	0	NA	
206	HURJC	CFE	03/12/2020	14:05:23	Tarde	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	14:04:00	14:07:00	0:03	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Solo un puesto atendido
							G6: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos (promedio)	97%			G1: Tiempo de espera en sala (promedio)	0:02:13				G2: % de puestos atendidos (promedio)	84%	73			G4: % de puestos de atención bien identificados (promedio)	100%	G5: % de personas que atienden bien uniformadas (promedio)	96%	
																			G3: Posibles incidencias ocurridas durante la observación (nº total)						



**Comunidad
de Madrid**

**PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021**





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 L_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	No	NP No procede Suena 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 Suena una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	NP No procede Suena una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	NP No procede	NP No No menciona esto.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Suena una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	No	NP No procede Suena 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 Suena una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	NP No procede Suena una locución indicando el horario de atención y si espero me pasan con urgencias.	NP No procede	NP No No menciona esto.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	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 8 a 22 de lunes a viernes, y de 9 a 21 sábados, domingos y festivos. A continuación, detalla los horarios de extracciones, indica cuáles son los festivos locales, y por último indica que si quiero hablar con urgencias, espere. Cuelgo la llamada a los 30 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 No se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me indican el horario de atención, y si espero me pasan con urgencias.	No	NP No procede Me indican el horario de atención, y si espero me pasan con urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Me indican el horario de atención, y si espero me pasan con urgencias.	NP No procede Me indican el horario de atención, y si espero me pasan con urgencias.	NP No procede	NP No No se menciona esto.
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 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 8 a 22 de lunes a viernes, y de 9 a 21 sábados, domingos y festivos. A continuación, detalla los horarios de extracciones, indica cuáles son los festivos locales, y por último indica que si quiero hablar con urgencias,	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 No se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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. Cuelgo la llamada a los 30 segundos.								
Laboral_L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Suena una locución directamente que me indica que el horario de atención es de 8 a 22 horas de lunes a viernes y de 9 a 21 horas sábados, domingos y festivos. Si espero me pasan con urgencias.	No	NP No procede	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede	NP No procede	NP No procede	NP No No se menciona esto.	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Noche (22-8)	Mantengo a espera- operad@r	Informa ción General	Servicios Médicos	Flujo COMPLE TO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Suena una locución directamente que me indica que el horario de atención es de 8 a 22 horas de lunes a viernes y de 9 a 21 horas sábados, domingos y festivos. Si espero me pasan con urgencias.	No	NP No procede	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede	NP No procede	NP No procede	NP No procede	NP No N o se menciona esto.
SD- Festi vo	Noche (22-8)	Marcando opción	Extracci ones	No procede	Flujo COMPLE TO	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 indica a donde estoy llamando y me indica que el horario de atención y información es de 8 a 22 horas de lunes a viernes, sábados y domingos y festivos de 9 a 21 horas. Y el de extracciones es de lunes a viernes laborables de 7 a 10 de la mañana. Me indica que si quiero hablar con	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 N ada	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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?	
											urgencias esperé y me atenderá una operadora.								
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 para pedir una 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	
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 informa del horario 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	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	2	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra directamente una locución que dice que el horario de atención para información es de lunes a viernes de 8 a 22, sábados y domingos de 9 a 21. El horario de extracciones es de 7 a 10 y mantenerse a la espera para hablar con Urgencias.	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 No
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	4	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 es de lunes a viernes de 8 a 22 y sábados, domingo y festivos de 9 a 21, solo puedo esperar para urgencias.	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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	6	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución donde indica que el horario para consultas es de lunes a viernes de 8 a 22 horas y sábados, domingos y festivos de 9 a 21. Solo se espera para urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Lista de espera quirúrgica	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 COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	10	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Sale una locución y indica que el horario de información es de 8 a 22 de lunes a viernes y sábados y domingos de 9 a 21. Luego habla del horario de extracciones y solo se puede esperar para hablar con urgencias.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Hay una locución.	NP No procede Hay una locución.	NP No procede	NP No Nada



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Noche (22-8)	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 Una locución indica el horario de atención y que, si deseo hablar con urgencias, me mantenga a la espera.	No	NP No procede	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 COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Una locución indica el horario de atención telefónica.	No	NP No procede	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)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO Una locución indica el horario de llamada para atención.	No	NP No procede	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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	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 Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y desarrolla los horarios de atención al público (8 a 22 de lunes a viernes; sábados, domingos y festivos de 9 a 21 h.), los horarios de extracciones, y los festivos locales. A continuación indica que si quieres hablar con urgencia, espere. Corto 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 No se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	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 8 a 22 de lunes a viernes, y de 9 a 21 sábados, domingos y festivos. A continuación, detalla los horarios de extracciones, indica cuáles son los festivos locales, y por último indica que si quiero hablar con urgencias, espere. Cuelgo la llamada a los 30 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 No se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Materno - infantil	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 8 a 22 de lunes a viernes, y de 9 a 21 sábados, domingos y festivos. A continuación, detalla los horarios de extracciones, indica cuáles son los festivos locales, y por último indica que si quiero hablar con urgencias, espere. Cuelgo la llamada a los 30 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 NO se menciona en ningún momento de la locución.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede ESTE SERVICIO NO ESTA DISPONIBLE LOS FINES DE SEMANA	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede LOCUCION	NP No procede LOCUCION	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLE TO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO LOCUCI ÓN, FUERA DE HORARIO	No	NP No procede F UERA DE HORARIO	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
Labo ral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Lista de espera quirúr gica	No procede	Flujo COMPLE TO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO LOCUCI ÓN, FUERA DE HORARIO	No	NP No procede F UERA DE HORARIO	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
Labo ral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Extrac ciones	No procede	Flujo COMPLE TO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO LOCUCI ÓN, "FUERA DE HORARIO"	No	NP No procede H ORARIO DE EXTRAC CIONES DE 7H A 10H	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
Labo ral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera- operad@r	Informa ción General	Admisión	Flujo COMPLE TO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO FUERA DE HORARIO	No	NP No procede L OCUCIÓN	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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 0 a 30 segundos	NP Flujo de llamada COMPLETO FUERA DE HORARIO	No	NP No procede LOCUCIÓN	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede LOCUCIÓN	NP No procede LOCUCIÓN	NP No procede	NP No
Labo ral 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 Suena una locución directamente que me indica que el horario de atención es de 8 a 22 horas de lunes a viernes y de 9 a 21 horas sábados, domingos y festivos.	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.
Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	64	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tras la locución inicial que da la opción de marcar 1 para Lista de espera, pone hilo musical mientras estoy en espera. Mientras espero a ser atendida la llamada se corta.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta antes de ser atendida.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Tras la locución inicial, la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución inicial, la llamada se corta.	NP No procede	NP No No, no salta ninguna locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	67	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO SE CORTA LA LLAMADA	No	NP No procede 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 POR MEDIO DE UN CORREO ELECTRÓNICO
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	68	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta, al marcar no me sale la extensión para marcar lista de espera quirúrgica, esperó a la operadora y al 1 minuto y 53 segundos la llamada se corta.	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
Laboral_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	79	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción indicada y la locución 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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	105	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Me mantengo a la espera, descuelgan y me cuelgan inmediatamente.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Me mantengo a la espera, descuelgan y me cuelgan.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Me cuelgan la llamada	NP No procede Me cuelgan la llamada	NP No procede	NP No
Laboral_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	65	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción de cita y me sale una locución informando sobre como solicitar una	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
Laboral_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	103	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO	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 LOCUCION	NP No procede LOCUCION	NP No procede	NP No
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	104	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO SE CORTA	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. SE CORTA	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede SE CORTA	NP No procede SE CORTA	NP No procede	NP Sí, locución automática EMAIL



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	36	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Tras la locución inicial que me da la opción de marcar 4 o esperar a ser atendida por un agente en Información General, y estando a la espera de ser atendida (hilo musical), 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 Tras la locución inicial, y estando a la espera de ser atendida, la llamada se corta.	NP No procede Tras la locución inicial, y estando a la espera de ser atendida, la llamada se corta.	NP No procede	NP No No me direcciona a realizar gestiones vía internet.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	36	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 entra una locución que dice que el horario de citas es de lunes a viernes laborables de 8 a 22. Recordatorio de que para gestionar citas o consultar citas pendientes se puede hacer por medio de la página web del hospital.	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 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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	37	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 entra una locución que dice que el horario de citas es de lunes a viernes laborables de 8 a 22. Recordatorio de que para gestionar citas o consultar citas pendientes se puede hacer por medio de la página web del hospital.	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 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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Tarde (17-21)	Mantengo a esperador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	8	1	Tiempo Locución (no medido)	40	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La locución indica que si deseo hablar con Información general marque 4 o permanezca a la espera, me quedo a la espera y vuelve a saltar otra locución con el menú donde me vuelve a indicar que, si deseo hablar con Información marque 4. Marco la opción 4 y unos segundos después se corta la llamada 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.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede	NP No
Laboral_V	Noche (22-8)	Mantengo a esperador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	40	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Entra la llamada inicial y me dice las opciones a elegir, selecciono información y me quedo a la espera con música, pasados unos segundos se escucha como si contestaran la llamada y se corta.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Agente para Admisión. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hablo con ningún agente.	NP No procede No hablo con ningún agente.	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	2	0	Tiempo Locución (no medido)	44	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	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 Locución	NP No procede Locución	NP No procede	NP No
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	45	NP De 1 a 2 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, espero a que me atienda la operadora para hablar con admisión y a los 45 segundos desde que me indica de esperar, 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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Mantengo a espera-operador	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUPTIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	45	NP De 1 a 2 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 dice que todos los agentes están ocupados, que por favor lo intente más tarde y se corta la llamada.	No	NP No procede Urgencias. Operadores ocupados, llamar más tarde y se corta.	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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Mantengo a espera operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUPTIDO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	45	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, espero a que me atienda una operadora y al 1 minuto y 41 segundos desde que he llamado, está se corta.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta. Servicios quirúrgicos	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
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	46	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, no hay ninguna extensión para lista de espera quirúrgica y espero a que me atienda una operadora, al minuto y 31 segundos, se escucha un ruido de	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta. 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.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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?	
											voz, se corta la llamada.								
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo INTERRUPTO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	46	NP De 1 a 2 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, espero que me atienda una operadora y al minuto y 31 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	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	47	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 entra una locución que da las explicaciones para pedir cita, modificarla o hablar con un operador.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador	NP No procede Llamada sin operador	NP No procede Llamada sin operador	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	47	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 entra una locución que me da las opciones e indicaciones para gestionar una cita existente o para pedir una cita nueva.	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 No
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	15	1	Tiempo Locución (no medido)	48	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Hospital Rey Juan Carlos para 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 No se corta la llamada



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUPTIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	48	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, espero que me atienda una operadora y al 1 minuto y 33 segundos desde que empiezo la llamada está se corta.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta. Servicios centrales.	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
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUPTIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	49	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, espero a que me atiendan y al minuto y 34 segundos la llamada se corta.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta. Servicios quirúrgicos	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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	49	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 en la misma locución informa que los horarios para las extracciones es de 7 a 21 y no hace falta ir con cita previa.	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 No
Laboral_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	50	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción indicada y salta automáticamente una locución indicando el proceso para pedir una nueva Cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Era una locución	NP No procede Era una locución	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	51	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 y otra locución me indica de enviar un correo electrónico a una dirección que me indica, por si no quiero esperar 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 Sí, locución automática Me indica una locución, que si no quiero esperar a que me atiendan y me den cita, me indica un correo electrónico, citacion@hospitalreyjuancarlos.com.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	56	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción indicada y la locución me ofrece la posibilidad de cambiar la 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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIVO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	57	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIVO 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. Me quedo a la espera con música y a los segundos se corta la llamada.	No	NP No procede Admisión. 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 recuerda que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIVO	11	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIVO Suena una locución que indica que las líneas están ocupadas y que llame pasados unos minutos.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Suena una locución que indica que las líneas están ocupadas y que llame pasados unos minutos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Suena una locución que indica que las líneas están ocupadas y que llame pasados unos minutos.	NP No procede Suena una locución que indica que las líneas están ocupadas y que llame pasados unos minutos.	NP No procede	NP Sí, locución automática Suena una locución que indica que se pueden hacer gestiones por la web.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Mantengo a espera-operador	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUPTO	10	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Suena una locución que me indica que las líneas están ocupadas y que llame más tarde.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Suena una locución que me indica que las líneas están ocupadas y que llame más tarde.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Suena una locución que me indica que las líneas están ocupadas y que llame más tarde.	NP No procede Suena una locución que me indica que las líneas están ocupadas y que llame más tarde.	NP No procede	NP Sí, locución automática Suena una locución que indica que se pueden hacer gestiones por la web.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	18	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Suena una locución con el horario de extracciones, después de haber marcado la opción.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Suena una locución con el horario de extracciones.	NP No procede Suena una locución con el horario de extracciones.	NP No procede	NP No No mencionan esto.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLE TO	19	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. Selecciono la opción 1, intervención quirúrgica, y automáticamente salta un mensaje indicando que el horario de atención es de 8 a 18 h. de lunes a viernes laborables. 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 N o hay atención personal.	NP No procede N o hay atención personal.	NP No procede	NP No N o se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	19	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. Seleccione la opción 3, de horario de extracciones, y se activa un mensaje informando que se puede acudir a extracciones sin cita previa, de lunes a viernes laborables, de 7 a 10 h. a.m., y que los días 15 de mayo y 12 de septiembre son festivos locales. A continuación 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 No se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	9	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 explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital rey Juan Carlos, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Seleccione el 2 para citas, y automáticamente se activa una locución indicando que el horario de atención es de 8 a 22 de lunes a viernes laborables, y que puedo consultar mis citas a través de la web del hospital, en el portal del paciente, o en la aplicación. 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 Sí, locución automática Tras seleccionar la opción 2 para citas, salta una locución automática a 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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	10	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 explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital rey Juan Carlos, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Seleccione el 2 para citas, y automáticamente se activa una locución indicando que el horario de atención es de 8 a 22 de lunes a viernes laborables, y que puedo consultar mis citas a través de la web del hospital, en el portal del paciente, o en la aplicación. 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 Sí, locución automática Tras seleccionar la opción 2 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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	16	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 explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital rey Juan Carlos, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Seleccione el 3 para horario de extracciones, y automáticamente se activa una locución informando que se puede acudir sin cita previa de 7 a 10 de la mañana, de lunes a viernes, y que el 15 de mayo y el 12 de septiembre son festivos locales. A continuación indica que si quiero volver a escuchar la locución, pulse 1. Corto la llamada en el minuto 1 y 10 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 No se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	11	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y pulsamos la opción deseada, una locución nos indica el 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 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.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	9	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 explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital rey Juan Carlos, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Seleccione el 2 para citas, y automáticamente se activa una locución indicando que el horario de atención es de 8 a 22 de lunes a viernes laborables, y que puedo consultar mis citas a través de la web del hospital, en el portal del paciente, o en la aplicación. 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 Sí, locución automática Tras seleccionar la opción 1 para citas, salta una locución automática a 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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	9	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me indican el horario de atención, y si espero me pasan con urgencias.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Me indican el horario de atención, y si espero me pasan con urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Me indican el horario de atención, y si espero me pasan con urgencias.	NP No procede Me indican el horario de atención, y si espero me pasan con urgencias.	NP No procede	NP Sí, locución automática Suena una locución que indica que se pueden hacer gestiones por la web.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	18	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me indican el horario de atención, y si espero me pasan con urgencias.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Me indican el horario de atención, y si espero me pasan con urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Me indican el horario de atención, y si espero me pasan con urgencias.	NP No procede Me indican el horario de atención, y si espero me pasan con urgencias.	NP No procede	NP Sí, locución automática Suena una locución que indica que se pueden hacer gestiones por la web.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	9	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Suena una locución indicando que el horario de atención es de 8 a 22 horas y que puedo hacer gestiones por la web y app.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Suena una locución indicando que el horario de atención es de 8 a 22 horas y que puedo hacer gestiones por la web y app.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Suena una locución indicando que el horario de atención es de 8 a 22 horas y que puedo hacer gestiones por la web y app.	NP No procede Suena una locución indicando que el horario de atención es de 8 a 22 horas y que puedo hacer gestiones por la web y app.	NP No procede	NP Sí, locución automática Indican que puedo hacer gestiones por la web y app.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	18	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 que llamo al hospital rey Juan Carlos, explica el protocolo Covid, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Seleccione el 2 para citas, y automáticamente se activa una locución indicando que para saber la fecha y la hora de la cita, pulse 1, para modificarla o anularla pulse 2 o espere. Marco el 1, y la locución me indica que introduzca el número de mi DNI sin la letra, dígito a dígito. Cuelgo 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 No se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	18	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 que llamo al hospital rey Juan Carlos, explica el protocolo Covid, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Seleccione el 3 para horario de extracciones, y automáticamente se activa una locución indicando que hablo con el servicio de extracciones, que puedo acudir sin cita previa de 7 a 10 h. de la mañana, de lunes a viernes laborables, e informa de que el 15 de mayo y el 12 de septiembre son festivos locales. Da las gracias, 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 N o hay atención personal.	NP No procede N o hay atención personal.	NP No procede	NP No N o se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	18	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 que llamo al hospital rey Juan Carlos, explica el protocolo Covid, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Seleccione el 2 para citas, y automáticamente se activa una locución indicando que si quiero saber la fecha y hora de mi cita, marque 1, y para modificar o anular, marque 2 o espere. Marco el 1, y la locución me solicita que meta el número de mi DNI, sin la letra, dígito a dígito. Cuelgo 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 No se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	9	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Un a locución informa que los agentes no pueden atenderme y que vuelva a llamar pasados unos minutos.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Locución indica que los agentes no pueden atender.	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 No
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo INTERRUMPIDO	7	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Cuando marco la opción, la locución me indica que estoy en contacto con el área de información general pero que los agentes no pueden atenderme y que vuelva a llamar pasados unos minutos.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Agentes no pueden atender.	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 No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUPTIDO	34	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Me mantengo a la espera para que me pasen con el área de Información General y vuelvo a sonar la misma locución, vuelvo a mantenerme a la espera y una nueva locución me indica que estoy en el área de Información General y que espere un momento para que me atiendan. Sin embargo, una nueva locución me indica que los agentes no pueden atenderme y que vuelva a llamar pasados unos minutos.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Agentes no pueden atender 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
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	18	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar la opción de extracciones, una locución indica el horario y que se puede acudir sin necesidad de cita previa.	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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	16	0	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, seleccionamos la opción buscada y seguidamente una locución 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.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede	NP No
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	10	0	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, pulsamos la opción citas y seguidamente, una locución nos indica el 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 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.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	11	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Rey JC para marcación para citas, tras marcar opción a locución te informa el horario correcto para pedir citas y redirige web.	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 Sí, locución automática Redirige a la web portal del paciente.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	8	0	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, seleccionamos la opción buscada, seguidamente una locución indica que todos los operadores están ocupados y que lo intentemos de nuevo al cabo de 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.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 COMPLETO	21	0	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Rey JC, llamo y marco opción de lista de espera quirúrgica, la locución salta directamente indicando el horario para esta opción estando fuera de horario.	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 agentes solo con locuciones que no dirigen a la web.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	21	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Una locución informa de los horarios de atención.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Está fuera de horario.	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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	9	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción de Cita y automáticamente me indica la locución que debo llamar en otro horario 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 Sí, locución automática Al estar fuera de horario para pedir cita, la locución me informa de que puedo hacer esa gestión a través de la app o del portal del paciente.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	7	0	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Rey Juan Carlos, Marcación para citas, al marcar te indican que estás fuera de horario y te indica el correcto.	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 Sí, locución automática Redirigir desde la locución a la web.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	18	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la extensión y me pasan correctamente con Extracciones.	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
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	17	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, me dan las opción 3 para extracciones, automáticamente, salta otra locución que informa que el servicio de extracciones es de L-V días laborables de 7:00 a 10:00. Cuando acaba la locución 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 En todo momento, es una locución.	NP No procede En todo momento, es una locución.	NP No procede	NP No No me direcciona a hacer gestiones vía internet.
Laboral_L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	18	0	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Rey Juan Carlos, marcación para extracciones, al pulsar la opción salta locución informando correctamente del horario de extracciones.	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 Solo locuciones, que no informan.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	7	0	Tiempo Locución (no medido)	2	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera, tras un tono, una locución nos indica que todos los operadores están ocupados y probemos a llamar 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.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	15	0	Tiempo Locución (no medido)	2	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y marcamos la opción deseada. Seguidamente una locución nos indica el 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 Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede	NP No
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	18	1	Tiempo Locución (no medido)	2	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción de citas y me transfieren correctamente.	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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	31	1	Tiempo Locución (no medido)	4	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras seleccionar la opción para hablar con Información General, una locución indica que los agentes no pueden atenderme y que lo vuelva a intentar pasados unos minutos, seguidamente, se corta la llamada de manera automática.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Me indican que los agentes están ocupados.	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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	53	1	Tiempo Locución (no medido)	4	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La locución te da la opción de marcar una opción o mantenerme a la espera para hablar con información. Decido mantenerme a la espera y vuelvo a salir una locución con el menú principal y las mismas opciones para hablar con información, vuelvo a mantenerme a la espera e inmediatamente, descuelgan la llamada pero nadie responde. Se escuchan personas hablando de fondo y 6 segundos después, la llamada se corta de manera automática.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No se llega a hablar con ningún agente.	NP No procede No se llega a hablar con ningún agente.	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	14	0	Tiempo Locución (no medido)	4	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, seleccionamos la opción deseada y una locución nos indica el horario de extracciones.	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_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	14	1	Tiempo Locución (no medido)	4	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar la opción de extracciones, una locución indica el horario de las mismas y que no es necesario tener cita previa para acudir. A continuación 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 se contacta con ningún agente.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede	NP No
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	4	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Una locución informa del horario de citas.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Está fuera de horario.	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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	4	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución informa del horario de atención y que se puede gestionar a través de la web o de la aplicación móvil.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Está fuera de horario.	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	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	12	1	Tiempo Locución (no medido)	4	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución informa del horario de extracciones y que se puede acudir sin cita previa.	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 Sí, locución automática
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	6	1	Tiempo Locución (no medido)	4	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar la opción de Citas la locución indica el 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 Sí, locución automática Informa sobre el portal del paciente y la app del hospital para gestionar citas.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	14	1	Tiempo Locución (no medido)	4	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 extracciones. Entra una locución automática que informa que se puede acudir sin cita previa de lunes a viernes laborables entre 7 y 10.	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.
Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	3	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, al marcar la extensión	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.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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?	
											una locución me indica que el horario es de lunes a viernes de 8 a 18 horas.								
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	14	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 5 segundos una locución me indica que no hace falta cita previa para extracciones y se puede ir de lunes a viernes 7 a 10 de la mañana y me indica	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Extracciones.	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.	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 hay dos días festivos.								



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	23	1	Tiempo Locución (no medido)	5	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 extracciones. Entra una locución automática que indica que el horario de extracciones es de lunes a viernes laborables de 7 a 10 y que se puede ir sin cita previa.	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.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	23	1	Tiempo Locución (no medido)	5	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, entra un contestador automático que indica que para consultar una cita se marque el 1, para modificar o anular se debe marcar el 2.	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.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	9	1	Tiempo Locución (no medido)	6	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 40 segundos marcó la extensión y a los 6 segundos una locución me indica que el horario de extracciones es sin cita previa de lunes a viernes de 7 a 10 de la mañana.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Extracciones	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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	7	1	Tiempo Locución (no medido)	6	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, recuerda que para gestionar citas o consultar citas pendientes se puede hacer por medio de la página web del hospital. Dan las opciones a seleccionar para pedir cita o para modificar una cita pendiente, para otra información quedarse a la espera.	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 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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTO	24	1	Tiempo Locución (no medido)	7	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO 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. Me quedo a la espera con música y después de unos segundos se corta la llamada.	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 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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	15	1	Tiempo Locución (no medido)	7	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 seleccionar y selecciono la opción citas. Entra una locución que dice que para consultar o modificar una cita debo pulsar la opción 1, para cancelar una cita la opción 2 y para otra información mantenerme a la espera.	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 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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUPTIDO	13	0	Tiempo Locución (no medido)	8	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Se corta la llamada antes de que me atienda la operadora.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada antes de que me atienda la operadora.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada antes de que me atienda la operadora.	NP No procede Se corta la llamada antes de que me atienda la operadora.	NP No procede	NP No No mención esto.
Laboral_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	10	0	Tiempo Locución (no medido)	8	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y pulsamos la opción deseada del menú, seguidamente una locución nos indica el horario de extracciones.	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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	8	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 8 segundos sale una locución y me indica	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Lista de espera quirúrgica.	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 No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 el horario es de lunes a viernes de 8 a 18 horas.								
Laboral_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a esperador@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	13	0	Tiempo Locución (no medido)	10	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Se corta la llamada antes de que me atienda la operadora.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada antes de que me atienda la operadora.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada antes de que me atienda la operadora.	NP No procede Se corta la llamada antes de que me atienda la operadora.	NP No procede	NP No No menciona esto.	
Laboral_V	Tarde (17-21)	Mantengo a esperador@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUPTIDO	38	1	Tiempo Locución (no medido)	10	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras seleccionar la opción, una locución me indica que permanezca a la espera, suena música 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	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	7	0	Tiempo Locución (no medido)	10	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Suena una locución indicando que puedo acudir al servicio de extracciones de 7 a 10 horas de lunes a viernes no festivos y me indica 2 días que son festivos locales.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Suena una locución.	NP No procede Suena una locución.	NP No procede	NP No procede Suena una locución.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	11	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 7 segundos una locución me indica que el horario de citas es de lunes a viernes no festivos de 8 a 22 horas, también se puede hacer por la APP.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Suena una locución	NP No procede Suena una locución	NP No procede	NP No Nada.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Cita	No procede	Flujo COMPLE TO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	11	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción de citas y la locución me informa sobre el procedimiento.	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
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLE TO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	12	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 entra una locución que da las explicaciones para pedir cita, modificarla o hablar con un operador.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Ll amada sin operador.	NP No procede Ll amada sin operador.	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	12	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 12 segundos una locución me indica que el horario de citas es de lunes a viernes de 8 a 22 horas, también con la APP puedo coger la cita.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución	NP No procede Sale una locución	NP No procede	NP No Nada



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	12	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 entra una locución que me da las instrucciones para pedir o modificar una cita ya existente.	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 No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUPTO	33	0	Tiempo Locución (no medido)	13	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando que llamo al hospital rey Juan Carlos, explica el protocolo Covid, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para información general debo esperar o marcar 4. Me quedo a la espera para hablar con un agente, y se activa una locución indicando que hablo con el servicio de información, que espere, y se activa el hilo musical. Cuando llevo esperando 13 segundos, se activa un mensaje electrónico (no es la locución habitual de este hospital), que indica que es un sistema de mensajes x (dice un nombre en inglés	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Cuando llevo esperando 13 segundos, se activa un mensaje electrónico (no es la locución habitual de este hospital), que indica que es un sistema de mensajes x (dice un nombre en inglés muy rápido), que no hay operadores disponibles, y que puedo dejar un mensaje. 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 No No se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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?	
											muy rápido), que no hay operadores disponibles, y que puedo dejar un mensaje. Cuelgo la llamada.								



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 COMPLETO	11	1	Tiempo Locución (no medido)	13	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 16 segundos una locución me indica que el horario es de 8 a 18 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Lista de espera quirúrgica	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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	13	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 entra una locución que da las	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 No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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?	
											explicaciones para pedir cita, modificarla o hablar con un operador.								
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	13	1	Tiempo Locución (no medido)	13	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar la opción de lista de espera, la locución me 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	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUPTIDO	32	1	Tiempo Locución (no medido)	14	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras la locución inicial que me ponen en espera de ser atendida, salta un hilo musical y posteriormente, la llamada se corta sin ser cogida en Información General.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Antes de ser atendida por Información General, la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Antes de ser atendida por Información General, la llamada se corta.	NP No procede Antes de ser atendida por Información General, la llamada se corta.	NP No procede	NP No
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	15	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 y me sale una locución que me indica que tengo que hacer, si es cita nueva pulsar 1 y si es modificar pulsar 2.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede	NP No Nada



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	15	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 11 segundos una locución me indica que para extracciones no hace falta cita y el horario es de 7 a 10 horas de lunes a viernes.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Extracciones	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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 Médicos	Flujo INTERRUPTIDO	6	0	Tiempo Locución (no medido)	17	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando que llamo al hospital rey Juan Carlos, explica el protocolo Covid, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para información general debo esperar o marcar 4. Me quedo a la espera para hablar con un agente y se activa una locución dando la bienvenida al servicio de información, y que espere. En este momento se corta la llamada.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada tras decir la locución que hablo con el servicio de información.	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 No se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo INTERRUPTIVO	2	0	Tiempo Locución (no medido)	18	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIVO Se corta la llamada antes de que me pasen con la operadora.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada antes de que me pasen con la operadora.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada antes de que me pasen con la operadora.	NP No procede Se corta la llamada antes de que me pasen con la operadora.	NP No procede	NP No No menciona esto.
Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	18	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Una locución indica el horario en el que hay que llamar para hablar con el área de intervenciones quirúrgicas, a continuación se corta de manera automática.	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
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	19	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente y me indica una locución que tengo que hacer, es sin cita previa y en horario laborable de lunes a viernes de 7 a 10 de la mañana.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Hospital Rey Juan Carlos para extracciones.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Sale una locución y me indica que hacer y el horario de extracciones.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede	NP No En ningún momento.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	20	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Selecciono la opción 4 para hablar con información general y una locución me informa que estoy en contacto con el servicio de información y que espera a ser atendido. Sin embargo, 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.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede	NP No
Laboral_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUPTIDO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	20	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras la locución selecciono la opción para hablar con información, suena un tono y una locución que me informa que estoy en contacto con el servicio de información y que espere a ser atendido, seguidamente suena música, pasan unos segundos y 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.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Lista de espera quirúrgi ca	No procede	Flujo COMPLE TO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	20	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, seleccióno la opción de intervención quirúrgica y se escucha otra locución que indica el 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 N o se contacta con ningún agente.	NP No procede N o se contacta con ningún agente.	NP No procede	NP No
Labo ral L_V	Mediodí a/Sobre mesa (13-17)	Mantengo a espera- operad@r	Informa ción General	Urgenci as	Flujo COMPLE TO	1	1	Tiempo Locución (no medido)	20	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 seleccióno la opción información. Me quedo a la espera con música y pasados unos segundos contestan la llamada, se escuchan voces y ruido de fondo y cuelgan.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede N o hablo con un agente.	NP No procede N o hablo con un agente.	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	21	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 una locución me indica que el horario de extracciones es sin cita previa de lunes a viernes de 7 a 22 horas.	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.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	21	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, otro contestador indica que el horario de extracciones es de lunes a viernes de 7 a 10 y no hace falta ir con cita.	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.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUPTIVO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	22	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIVO SE CORTA LA LLAMADA	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. SE CORTA	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede LOCUCION	NP No procede LOCUCION	NP No procede	NP Sí, locución automática E-MAIL



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgi ca	No procede	Flujo COMPLE TO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	23	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, entre las opciones no hay Lista de espera, no puedo marcar la opción.	No	NP No procede Li sta de espera. No hay opción de Lista de espera para marcar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Ll amada sin operador.	NP No procede Ll amada sin operador.	NP No procede	NP No
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera- operad@r	Informa ción General	Admisión	Flujo COMPLE TO	1	1	Tiempo Locución (no medido)	23	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 seleccióno la opción información. Me quedo a la espera	No	NP No procede A dmisión. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Ll amada sin operador.	NP No procede Ll amada sin operador.	NP No procede	NP Sí, locución automática



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 música y pasados unos segundos se corta la llamada.								
Laboral_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo INTERRUPTIDO	17	1	Tiempo Locución (no medido)	25	NP De 1 a 2 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. Me quedo a la espera y pasados unos	No	NP No procede Área materno-infantil. 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 No	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 se corta la llamada.								
Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Extracci ones	No procede	Flujo COMPLE TO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	25	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede ME INDIC LA LOCUCION QUE A ESTE SERVICIO DE PUEDE ACUDIR SIN CITA PREVIA Y SE CORTA LA LLAMADA	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	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTO	20	0	Tiempo Locución (no medido)	26	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Al primer tono de llamada salta una locución automática explicando el protocolo Covid, indicando a qué hospital estoy llamando, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para información hay que pulsar 4 o esperar. Se queda en silencio, y a los 49 segundos salta de nuevo el listado de opciones, esta vez incluyendo opciones como administración. Para información hay que pulsar 4 o esperar. Quedo a la espera, y se activa un mensaje indicando que hablo con el servicio de información, y que espere a ser atendido, y se activa el hilo musical durante 26	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Al minuto 40 segundos de esperar, 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 No No se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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. Se corta la llamada en el minuto y 40 segundos.								



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUPTO	3	0	Tiempo Locución (no medido)	29	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Se corta la llamada antes de que me pasen con la operadora.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada antes de que me pasen con la operadora.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada antes de que me pasen con la operadora.	NP No procede Se corta la llamada antes de que me pasen con la operadora.	NP No procede	NP No No menciono esto.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUPTO	3	1	Tiempo Locución (no medido)	30	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Tras la locución inicial, selecciono la opción 4 para Información general y suena una música durante unos segundos y después se corta la llamada 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.	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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	16	0	Tiempo Locución (no medido)	2	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, seleccionamos la opción buscada y seguidamente, una locución nos indica el horario de atención en extracciones.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Extracciones	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUPTIDO	Fuera de rango-corte	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. Tras unos momentos la llamada se corta.	Fuera de rango-corte	NP No procede	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
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUPTIDO	31	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera, mientras suena el hilo musical. Al poco tiempo la llamada se corta.	No	NP No procede	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede	NP No
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUPTIDO	13	1	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Marco la opción de información y se corta la llamada	No	NP No procede Al marcar la opción de información, a los pocos segundos se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta	NP No procede La llamada se corta	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	33	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Hospital Rey Juan Carlos, Información General para admisión, se corta la llamada en el segundo 047 sin poder ser atendido por nadie.	No	NP No procede	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locuciones solo	NP No procede Locuciones solo	NP No procede	NP No procede La llamada se corta antes de poder ser atendido por nadie.
Laboral_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	23	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera, mientras suena el hilo musical. Tras unos instantes la llamada se corta.	No	NP No procede	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera- operad@r	Informa ción General	Servicios Materno - infantil	Flujo INTERR UMPID O	55	0	Tiempo Locución (no medido)	5	NP De 1 a 2 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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	40	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 que llamo al hospital rey Juan Carlos, explica el protocolo Covid, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para información general debo esperar o marcar 4. Me quedo a la espera para hablar con un agente, y tras 4 segundos vuelve a saltar el listado de opciones. Quedo a la espera otra vez para hablar con un agente, y se activa una locución dando la bienvenida al servicio de información, y salta el hilo musical de espera. A los 3 segundos atiende la llamada una agente que se presenta correctamente. Solicito hablar con urgencias, y 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.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. La agente dice "sí le paso", y transfiere la llamada. No se despide.	NP No No se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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?	
											agente dice "sí le paso", y transfiere la llamada. Espero 2 segundos, y me atienden la llamada diciendo "hospital, urgencias". Cuelgo la llamada.								



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	7	1	Tiempo Locución (no medido)	11	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial que me da la opción de marcar 3 o esperar a ser atendida por un agente, me ponen en espera y finalmente, soy atendida. Le pido que me ponga con Servicios quirúrgicos de Urología, y me comenta que no puede pasarme, que qué necesito. Es entonces, cuando 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. El agente sólo dice "buenos días".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No En ningún momento, soy direccionado a realizar gestiones vía internet.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo INTERRUPTIDO	7	0	Tiempo Locución (no medido)	14	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando que llamo al hospital rey Juan Carlos, explica el protocolo Covid, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para información general debo esperar o marcar 4. Marco 4 y quedo a la espera para hablar con un agente, y se activa una locución dando la bienvenida al servicio de información, indicando que espere. Al segundo, se oye un "sí", y se corta la llamada.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada al momento de atender la llamada en información general.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No No se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	4	0	Tiempo Locución (no medido)	21	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me indica que ellos llevan 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 No menciona esto.
Laboral_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	23	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 CORREO ELECTRONICO



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	38	1	Tiempo Locución (no medido)	25	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, y ponerme en espera para ser atendida en Información General, una agente lo coge, le pido que me pase con Admisión de Urgencias, y me pregunta directamente, cómo se llama el paciente que está en urgencias. Tras esto, cuelga 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 que coge el teléfono dice simplemente, diga.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No Ni ninguna locución me direcciona a realizar gestiones vía internet.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Urgencias	Flujo COMPLETO	11	1	Tiempo Locución (no medido)	29	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 hablar con un operador. Pasados unos segundos a la espera con música me contesta un operador y le pido hablar con Urgencias, me dice que por favor espere un momento que me pasa y unos segundos después me contestan 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.	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	26	0	Tiempo Locución (no medido)	33	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando hablo con la operadora, le pido que me pasen con admisión y tras una breve espera, me pasan.	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 menciona esto.
SD-Festivo	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 Hospital Rey Juan Carlos, Información General para citas, tras 043 segundos me informa el agente que admisiones no están 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.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No Ni agente ni locución informan.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	44	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 E-MAIL



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	1	0	Tiempo Locución (no medido)	44	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando me atiende la operadora, me indica que me pasa pero pasados 6 segundos, al no responder en la sección, me indica un email donde ponerme en contacto con 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 No No menciono esto.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	45	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, e indica que el horario de atención e información es de 8 a 22 de lunes a viernes, y de 9 a 21 sábados, domingos y festivos. A continuación, detalla los horarios de extracciones, indica cuáles son los festivos locales, y por último indica que si quiero hablar con urgencias, espere. Espero durante 45 segundos (10 tonos), y me atiende una operadora que coge la llamada diciendo "Urgencias".	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 atiende el teléfono diciendo "urgencias".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No No se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	49	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 No
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	55	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 de esperar a la operadora o marca una extensión. Espero a la operadora y a los 55 segundos esta me saluda con buenos días y me indica a donde estoy llamando, le indico que quiero hablar con urgencias, me pregunta que es lo que 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 No Nada



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	56	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 CORREO ELECTRONICO
Labo L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	6	0	Tiempo Locución (no medido)	57	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 No
Labo L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	61	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 No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	9	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras marcar en la locución, 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 No No me indican nada al respecto.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	17	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Suena una locución indicando que el horario para acudir sin cita a extracciones es de 7 a 11 de lunes a viernes no festivos.	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	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	19	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al marcar la opción, me indican que el horario de extracciones es de 7 a 10 horas de lunes a viernes y me indica los festivos locales.	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 menciono esto.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	15	0	Tiempo Locución (no medido)	0	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 CORREO ELECTRONICO
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	43	0	Tiempo Locución (no medido)	5	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamada a Hosp. Rey Juan Carlos, marcación con citas. Salta locución. Marco opciones hasta llegar a citas, las locuciones duran 097 segundos, tan solo transcurren 005 segundos hasta que me atienden para coger 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 La locución indica que para solicitar cita lo puedes realizar enviando un email.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	58	0	Tiempo Locución (no medido)	6	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Juan Carlos, marcación para citas, a los 006 segundos después de marcación y música me atienden correctamente 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.	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución informa cómo pedir cita por correo



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	8	0	Tiempo Locución (no medido)	8	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me atienden en citas tras esperar a 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.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No No mención esto.	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	51	1	Tiempo Locución (no medido)	10	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial y marcar 2 para cita, me salta otra locución que me informa que para consultar fecha y hora de cita marcar 1, que si quiero modificar o cambiar cita marque 2 o espere. Mientras espero, otra locución me informa que debo tener preparado el DNI o nro. de Historia. Sigo en espera con hilo musical, y finalmente, me lo coge 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. El agente que me atiende dice " Hospital Rey Juan Carlos, buenas tardes".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Interrumpo llamada	NP Sí, locución automática Una locución mientras espero, me informa que si quiero puedo enviar un correo a citacion@hospitalreyjuancarlos.es y me gestionarán la cita.
Laboral_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	50	0	Tiempo Locución (no medido)	11	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar la opción 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 No No menciono esto.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	42	0	Tiempo Locución (no medido)	12	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 No
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	28	1	Tiempo Locución (no medido)	13	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, me da la opción de marcar 1, tras estar en espera (hilo musical), la llamada es atendida.	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 Cuelgo antes de que pueda despedirse.	NP No No me direcciona a realizar gestiones por internet
Labo ral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	15	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO No suenan tonos durante la llamada. Tras esperar 25 segundos con música, 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 No No me indican que sea por internet.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	1	1	Tiempo Locución (no medido)	15	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Descuelgan la llamada, salta una locución y 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.	NP No procede	NP Sí, locución automática Solicita que hagamos la gestión de pedir cita por internet.
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	9	0	Tiempo Locución (no medido)	18	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 No ME INFORMAN DE LOS DÍAS FESTIVOS Y DE QUE DEBO TENER A MANO LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA REALIZAR EL TRÁMITE



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	42	0	Tiempo Locución (no medido)	20	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar la opción 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 No No se menciona este punto.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	17	1	Tiempo Locución (no medido)	20	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, pulsamos la opción correspondiente y la llamada se transfiere al área solicitada, tras unos instantes, con hilo musical, la llamada es atendida por una operadora, que se presenta adecuadamente y terminamos 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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	23	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 Lista de espera. Me quedo a la espera con música y pasados unos segundos me contesta un operador informándome que hablaba con Lista de espera. 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.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLE TO	37	0	Tiempo Locución (no medido)	25	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Despué s de marcar la opción 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 No N o menciona n esto.
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Extracci ones	No procede	Flujo COMPLE TO	12	0	Tiempo Locución (no medido)	29	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 No
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLE TO	27	1	Tiempo Locución (no medido)	30	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras escuchar varias locuciones que duran 1 minuto y 20 segundos entre todas, me pasan con el área de citas donde 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.	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	31	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 31 segundos una operadora me saluda con buenos días y me indica a donde estoy llamando y que es lista de espera quirúrgica.	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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Cita	No procede	Flujo COMPLE TO	26	0	Tiempo Locución (no medido)	35	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realiza mos la llamada, seleccionamos la opción citas y nos mantenemos a la espera mientras suena un hilo musical, seguidamente un operador 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 selecciona r citas, una locución nos indica la posibilida d de contactar a través del correo electrónico, para modificar una cita.
Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLE TO	11	0	Tiempo Locución (no medido)	40	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Despué s de marcar la opción y esperar 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 No N o menciona n esto.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	13	1	Tiempo Locución (no medido)	48	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, me da la opción de marcar 2 para cita, otra locución me informa que marque 1 si quiero consultar fecha y hora de la cita, o si quiero modificar o anular marcar 2 o esperar. Mientras espero, otra locución me dice que tenga preparado el DNI o nº de historia. Me informa que si no quiero esperar, puedo enviar correo a citacion@hospitalreyjuancarlos.es y la cita será gestionada. Me ponen en espera con hilo musical y finalmente, me atiende 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. El agente sólo dice "Buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?"	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Interrumpo llamada	NP Sí, locución automática Una locución me indica que si no quiero esperar, puedo escribir un correo a citacion@hospitalreyjuancarlos.es y será gestionada.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	4	0	Tiempo Locución (no medido)	50	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar la opción y esperar 50 segundos, me pasan con la 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 me indican nada al respecto.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	50	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, marco 1 y me ponen en espera (hilo musical), 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. Sólo dice dígame.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Interrumpo llamada	NP No En ningún momento, la llamada me direcciona a hacer la gestión por Internet.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	58	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 58 segundos, una operadora me saluda con buenos días y me indica a donde estoy llamando y que es 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.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	6	1	Tiempo Locución (no medido)	58	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Marco la opción de citas 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 No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	59	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 la operadora, marcó la extensión y al minuto y 41 segundos me atiende, me indica a donde estoy llamando y que hospital es 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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	59	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial que me da la opción 2 para cita, salta otra locución que dice que si quiero información sobre fecha y hora de mi cita, pulse 1, o que si quiero modificar o cambiar cita espere, en ese momento, me dice que todos los agentes están ocupados, que puedo enviar un correo a citacion@hospitalreyjuancarlos.es y gestionaran mi cita. Tras la espera, finalmente, cogen 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. El agente sólo dice "Hospital Rey Juan Carlos, buenas tardes".	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 enviar un correo a citacion@hospitalreyjuancarlos.es y gestionaran mi cita.
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	60	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 POR CORREO ELECTRÓNICO



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	1	0	Tiempo Locución (no medido)	62	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y seleccionamos la opción citas del menú, nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical y seguidamente nos atiende 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 inicial, una locución nos indica la posibilidad de ponernos en contacto, a través del correo electrónico, con el hospital para modificar una cita.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLE TO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	62	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución de entrada que me da la opción de marcar 2 para cita, me ponen en espera y salta otra locución que dice que podemos enviar un correo a citacion@hospitalre yjuancarlos.es para poder gestionar sus citas. Tras esto salta hilo musical, finalmente, la llamada es cogida por una agente, 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 "citación, buenos días".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede In terrupto llamada	NP Sí, locución automática Salta una locución que dice que podemos enviar un correo a citacion@ hospitalre yjuancarlo s.es para poder gestionar sus citas.
Labo ral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLE TO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	62	NP De 1 a 2 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realiza mos la llamada, pulsamos la opción citas que nos indica la locución, nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical y seguidamente nos atiende un operador, que nos atiende 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 citas, una locución, nos indica la posibilidad de enviar un correo electrónico o para



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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?	
											Finalizamos la llamada.								gestionar la cita.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	65	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 EMAIL	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	72	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 72 segundos un operador me dice buenas tardes a donde estoy llamando y que es 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.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLE TO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	89	NP De 1 a 2 minutos	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión 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 automátic a Tras selecciona ría operador a con el departam ento de admisión, salta una locución indicando que los agentes están ocupados, y que si lo deseo puedo enviar un email a citacion@ hospitalre juancarlo s.es
--------------------	------------------	--------------------	------	---------------	-----------------------	---	---	-----------------------------------	----	------------------------	----	---	--	--	---	------------------	---



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



											correctamente. Cuelgo la llamada.							
Labo ral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLE TO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	11	NP De 1 a 2 minutos 070	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial que me da la opción de marcar 2 para cita, otra locución me informa que debo pulsar 1 para fecha y hora, y 2 para modificar cita o esperar.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede U na locución en todo momento.	NP No procede U na locución en todo momento.	NP No procede U na locución en todo momento.	NP No N o me direcciona n para hacer gestiones via internet.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUPTIDO	2	0	Tiempo Locución (no medido)	65	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Se corta la llamada antes de que me pasen con la operadora.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada antes de que me pasen con la operadora.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada antes de que me pasen con la operadora.	NP No procede Se corta la llamada antes de que me pasen con la operadora.	NP No procede	NP No No menciono esto.
Laboral_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	68	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO 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 SE CORTA LA LLAMADA	NP No procede SE CORTA LA LLAMADA	NP No procede	NP Sí, locución automática CORREO ELECTRONICO
Laboral_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	4	0	Tiempo Locución (no medido)	72	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. SE CORTA	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede LOCUCIÓN	NP No procede LOCUCIÓN	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Lista de espera quirúrgi ca	No procede	Flujo INTERR UMPID O	4	0	Tiempo Locución (no medido)	73	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada antes de llegar a Lista de espera, después de haber marcado la opción.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada antes de llegar a Lista de espera.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede S e corta la llamada antes de llegar a Lista de espera.	NP No procede S e corta la llamada antes de llegar a Lista de espera.	NP No procede	NP No N o menciona n esto.
SD- Festi vo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera- operad@r	Informa ción General	Servicios Materno - infantil	Flujo INTERR UMPID O	5	1	Tiempo Locución (no medido)	75	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tra s la locución inicial y dar la opción de marcar 4 o esperar a ser atendida, me ponen en espera con hilo musical, pasado un tiempo, la llamada se corta.	No	NP No procede M ientras espero a ser atendida por Informació n General, la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede M ientras espero a ser atendida por Informació n General, la llamada se corta.	NP No procede M ientras espero a ser atendida por Informació n General, la llamada se corta.	NP No procede	NP No N o me direcciona n a realizar gestiones vía internet.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Mañana (9-13)	Mantengo a espera- operad@r	Informa ción General	Admisión	Flujo INTERR UMPIDO	3	0	Tiempo Locución (no medido)	76	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada antes de que me pasen con la operadora.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada antes de que me pasen.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede S e corta la llamada antes de que me pasen.	NP No procede S e corta la llamada antes de que me pasen.	NP No procede	NP No N o menciona esto.
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Extracci ones	No procede	Flujo INTERR UMPIDO	39	1	Tiempo Locución (no medido)	79	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Tra s la locución inicial, me da la opción de marcar 3 para Horario de extracciones, mientras espero a ser atendida (hilo musical), 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 La llamada se cuelga	NP No procede La llamada se cuelga	NP No procede La llamada se cuelga	NP No N o, no me direcciona n a gestiones vía internet.
Labo ral L_V	Mediodía/ Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLE TO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	79	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar la opción citas, una locución que indica que los agentes están ocupados y que, si no deseo esperar, puedo enviar un email. Después otra locución me solicita	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 introduzca el número de mi DNI.								
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	86	NP De 2 a 3 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 información. Me quedo a la espera con música y pasados unos minutos se corta la llamada.	No	NP No procede Servicios médicos. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procedo No hablo con ningún operador.	NP No procedo No hablo con ningún operador.	NP No procedo	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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	3	0	Tiempo Locución (no medido)	93	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. SE CORTA	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede LOCUCION	NP No procede LOCUCION	NP No procede	NP No
Laboral_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUPTIVO	6	0	Tiempo Locución (no medido)	99	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIVO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical con interferencias. Tras unos instantes una operadora coge la llamada, pero apenas se la escucha y parece que tampoco nos escucha, ya que cuelga la llamada.	No	NP No procede	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede	NP No
Laboral_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	3	0	Tiempo Locución (no medido)	103	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	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 SIN AGENTE	NP No procede SIN AGENTE	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo INTERRUPTIDO	12	1	Tiempo Locución (no medido)	104	NP De 2 a 3 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 y a los 2 minutos y 50 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
Laboral_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	4	1	Tiempo Locución (no medido)	118	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Tras la locución inicial que me pone en espera, y antes de ser atendida por Información General, 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 espero a ser atendida, la llamada se corta.	NP No procede Mientras espero a ser atendida, la llamada se corta.	NP No procede	NP No Me ofrecen la opción de gestionar vía internet.
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	61	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente, al marcar cita, me pasa y una locución me indica que hacer.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Hay una locución y me indica que hacer.	NP No procede Sale una locución.	NP No procede	NP Sí, locución automática Me pasan a una locución y me indica que hacer.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	49	0	Tiempo Locución (no medido)	62	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO SE CORTA LA LLAMADA	No	NP No procede SE CORTA	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede SE CORTA	NP No procede SE CORTA	NP No procede	NP Sí, locución automática E MAIL
Laboral_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUPTIDO	17	1	Tiempo Locución (no medido)	70	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Realizamos la llamada, la locución inicial nos indica que nos mantengamos a la espera para contactar con un operador. Tras unos instantes a la espera, con hilo musical, la llamada se corta.	No	NP No procede	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede	NP No
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	Fuera de rango-corte	1	Tiempo Locución (no medido)	83	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que marcó la extensión a los 247 segundos la llamada se corta.	Fuera de rango-corte	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.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	6	0	Tiempo Locución (no medido)	84	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	0 No, no me pasan con el área correspondiente. SE CORTA	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede LOCUCION	NP No procede LOCUCION	NP No procede	NP No
Laboral_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTO	42	1	Tiempo Locución (no medido)	35	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Tras la locución inicial me ponen en espera (hilo musical) para ser atendida en Información General y, la llamada finalmente, se corta.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta	NP No procede La llamada se corta	NP No procede La llamada se corta	NP No La llamada se corta.
Laboral_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUPTO	Fuera de rango-corte	0	Tiempo Locución (no medido)	49	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Hospital Rey Juan Carlos, marcación para citas, después de marcar la opción para citas, suena música, transcurren 049 segundos y se corta la llamada sin ser atendido por el interlocutor.	Fuera de rango-corte	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada antes de hablar con citas	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a hablar con ningún interlocutor	NP No procede No llego a hablar con ningún interlocutor	NP No procede	NP Sí, locución automática La locución automática indica de poder enviar un email.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 Médicos	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	11	NP De 2 a 3 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 información. Me quedo en espera con música, en 2 ocasiones cogen la llamada y me vuelven a dejar en espera. Finalmente la llamada se queda en silencio varios segundos y se corta la llamada.	No	NP No procede 5 servicios médicos. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procedo No hablo con ningún operador.	NP No procedo No hablo con ningún operador.	NP No procedo	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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	20	0	Tiempo Locución (no medido)	20	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	NP No procede ME INDICAR LA LOCUCION QUE PUEDO ASISTIR SIN CITA PREVIA Y SE CORTA LA LLAMADA	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede LOCUCION	NP No procede LOCUCION	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	60	1	Tiempo Locución (no medido)	26	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La locución me indica que, para hablar con información general puedo mantenerme a la espera o marcar la opción 4. Me mantengo a la espera para que me atiendan y vuelve a escucharse la locución con el menú general, entonces, en lugar de esperar selecciono la opción de información. Suena una nueva locución que me informa que estoy en contacto con el servicio de información y que espere a ser atendido. No se escuchan tonos en ningún momento, sino música, sin embargo la llamada 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.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede No se contacta con ningún agente.	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo INTERRUPTIDO	Fuera de rango-corte	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Realizamos la llamada, nos mantenemos a la espera, como indica la locución, tras unos minutos, donde suena el hilo musical la llamada se corta.	Fuera de rango-corte	NP No procede	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
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo INTERRUPTIDO	87	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Realizo llamada al Hospital Juan Carlos para información General del Área Materno Infantil, saltan locuciones hasta que espero que acaben todas las locuciones, salta la música, pero antes de que me atienda un operador la llamada queda interrumpida en el segundo 101 sin que ningún operador me pueda atender ni pasar con el área.	Perdida	NP No procede La llamada se interrumpe antes de que pueda hablar con ningún interlocutor para que me pase con el área materno infantil.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No llego a hablar con nadie, se interrumpe la llamada.	NP No procede No llego a hablar con nadie, se interrumpe la llamada.	NP No procede	NP No No se facilita esta opción



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tardecera (11-14)	Mantengo a espera operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	83	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Me mantengo a la espera para hablar con un operador. Al minuto y 10 segundos ponen música hasta que se acaba cortando a los 2 minutos y 17 segundos.	Perdida	NP No procede La llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede La llamada se corta.	NP No procede	NP No
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUPTIDO	99	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical, tras unos minutos la llamada se corta.	Perdida	NP No procede	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
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera operad@r	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	88	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO LOCUCION.	Perdida	NP No procede LOCUCION.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede LOCUCION	NP No procede LOCUCION	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	85	0	Tiempo Locución (no medido)	19	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. SE PRODUCEN CORTES ALTERNADOS CON 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 No
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	52	0	Tiempo Locución (no medido)	20	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Rey Juan Carlos, información general para servicios médicos, me atiende el primer agente y me indica que no pueden pasar llamadas a servicios médico, me pregunta para qué es, cuelgo llamada.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Pido por servicios médicos para rehabilitación y me indican que no pueden pasar llamadas a esta área que si preciso algo de citas o anular algo o que. Finalizo 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 Ninguno de los dos



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	40	1	Tiempo Locución (no medido)	28	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial que me da la opción de marcar 4 o esperar, me ponen en espera y la llamada es cogida por un agente, le pido que me ponga con Urgencias, y me informa que no puede pasar llamadas a Urgencias que qué necesito. 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 sólo dice "buenos días".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No En ningún momento se direcciona a realizar gestiones vía internet.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	28	0	Tiempo Locución (no medido)	28	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamo al Hospital Rey Juan Carlos, sin marcación para Información General para Urgencias, después de las locuciones y música durante 028 segundos, me atienden en el segundo 120, la locutora que me atiende y le pido por urgencias me pregunta el motivo y si tengo algún paciente en urgencias, le indico que sí y me indican que sí es para dar mis datos, le digo que sí y para conocer estado, me dice que el estado no me lo puede dar por teléfono, pero que si doy mis datos me llamarán para informarme, me pregunta el nombre del paciente para poder pasarme con urgencias y poder indicárselo a la compañera y como	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Cuando solicito que me pasen con urgencias me preguntan el motivo y si tengo algún paciente en urgencias, le indico que sí y me indican que sí es para dar mis datos, le digo que sí, me pregunta el nombre del paciente y como no dispongo del mismo cuelgo la llamada sin que me puedan 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 no facilita información para gestiones vía internet.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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?	
											no dispongo de ningún nombre de paciente real cuelgo la llamada sin que me puedan pasar con urgencias.								



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	56	1	Tiempo Locución (no medido)	32	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera, pido por Admisiones y me pasan con 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.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No
Laboral_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUPTO	57	0	Tiempo Locución (no medido)	42	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera, como indica la locución, mientras suena el hilo musical. Seguidamente la operadora recibe la llamada, solicitamos, nos ponga en contacto con servicios quirúrgicos, oftalmología y cuelga la llamada.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicitamos que transfieran la llamada al área de servicios quirúrgicos, oftalmología y la operadora 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.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. No se despide.	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	25	0	Tiempo Locución (no medido)	49	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando que llamo al hospital rey Juan Carlos, explica el protocolo Covid, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para información general debo esperar o marcar 4. Marco el 4 y me quedo a la espera para hablar con un agente, y tras 9 segundos cogen la llamada y dicen "hospital rey Juan Carlos", y me dejan en espera de nuevo, pero con otro hilo musical. Espero durante 20 segundos, momento en el que atiende la llamada una agente que se presenta correctamente. Solicito hablar con traumatología, y la agente responde	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La agente de información me indica que no pueden pasar llamadas a las consultas, y me pregunta qué necesito. Cuelgo la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Corto llamada.	NP No No se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 no pueden pasar llamadas a las consultas, que le diga qué necesito. Cuelgo la llamada.								



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera- operad@r	Informa ción General	Admisión	Flujo COMPLE TO	32	0	Tiempo Locución (no medido)	50	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.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. La agente de información no se despide al transferir la llamada.	NP Sí, locución automática Tras pasarme la operador a con el departam ento de admisión, salta una locución indicando que los agentes están ocupados, y que si lo deseo puedo enviar un email a citacion@ hospitalre yjuancarlo s.es
--------------------	------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------	-----------------------	----	---	-----------------------------------	----	------------------------	----	---	--	--	---	---	--



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



puedo enviar un
email a
citacion@hospitalre
yjuancarlos.es para
tramitar mi cita. En
el minuto 2 y 16 me
atienden la llamada
diciendo
"citaciones". Cuelgo
la llamada.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera- operad@r	Informa ción General	Admisión	Flujo COMPLE TO	20	0	Tiempo Locución (no medido)	53	NP De 2 a 3 minutos	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La música del hilo musical suena 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 la llamada, tan sólo dice "sí", y la transfiere.	NP Sí, locución automática Tras pasarme la operador a con admisión, salta una locución indicando que los agentes están ocupados, y que si lo deseo puedo enviar un email a citacion@ hospitalre juancarlo s.es
--------------------	------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------	-----------------------	----	---	-----------------------------------	----	------------------------	----	---	--	--	---	--	---



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	48	1	Tiempo Locución (no medido)	56	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial y seleccionar la opción para información general, una locución me indica que estoy en información general y que me atenderán en breves momentos. Al poco me atiende un agente a quien solicito que me pase con Medicina Interna pero me indica que no tienen un secretariado específico de ningún área, por lo que, salvo que los doctores me hayan facilitado una extensión no pueden pasarme o bien tendría que contactar con ellos vía email.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Me indican que tengo que facilitar una extensión o bien contactar vía email.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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 El agente de me indica que para contactar con el área de Medicina Interna tiene que ser o bien a través de una extensión o vía email.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	34	1	Tiempo Locución (no medido)	61	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 al 1 minuto y 1 segundo, una operadora me saluda y me indica a qué hospital estoy llamando, le indico que quiero hablar con admisión y me pasa la llamada, a los 32 segundos, otra operadora de presenta con su nombre, me dice buenos días y me indica que es admision y a que hospital estoy llamando.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Admisión	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática Una vez que la operadora, me atiende, le indico que quiero hablar con admisión, me pasa y durante el tiempo de espera, una locución me indica que sí necesito realizar algún trámite, lo envié a la dirección que me indica, o espere a ser atendido por una



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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?	
																			operador a.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	16	1	Tiempo Locución (no medido)	67	NP De 2 a 3 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 con información. Me quedo a la espera con música. Pasados unos minutos me contesta un agente, le digo que quiero hablar con el área quirúrgica y me dice que no me puede pasar con el área medica.	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.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	69	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 No
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	70	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial que me da la opción de marcar 4 o esperar a ser atendida por un agente, salta un hilo musical y espero, la locución se vuelve a repetir y me dice que permanezca a la espera. La llamada es atendida, le pido que me pase con Rehabilitación, y me informa que no hay nadie, que llame mañana. Tras esto, 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. Sólo dice "buenos días".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No No me direcciona a realizar gestiones vía internet.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	6	0	Tiempo Locución (no medido)	74	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.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática CORREO ELECTRONICO



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera- operad@r	Informa ción General	Admisión	Flujo COMPLE TO	41	0	Tiempo Locución (no medido)	76	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.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. La agente de información no se despide, sino que al indicarle que me pase con admisión, tan sólo dice "sí", y transfiere la llamada.	NP Sí, locución automática Tras pasarme la operador a con el departam ento de admisión, salta una locución indicando que los agentes están ocupados, y que si lo deseo puedo enviar un email a citacion@ hospitalre juancarlo s.es para tramitar mi cita.
--------------------	------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------	-----------------------	----	---	-----------------------------------	----	------------------------	----	---	--	--	---	--	--



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



ocupados, y que espere, o bien puedo enviar un email a citacion@hospitalreyjuancarlos.es para tramitar mi cita. Espero 42 segundos, y me atienden la llamada diciendo "citaciones". Cuelgo la llamada.
--



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	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, pasado 80 segundos, un operador me saluda y me indica a donde estoy llamando y el nombre del hospital.	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.
Laboral_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	84	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, una vez que espero que me atienda una operadora pasan 84 segundos, el operador me saluda 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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	23	0	Tiempo Locución (no medido)	84	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me indica que no pasan llamadas externas, al preguntar por Ginecología.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La operadora me indica que no pasan llamadas externas, al preguntar por 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 No No mencionado esto.
Laboral_L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	10	0	Tiempo Locución (no medido)	84	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 E-MAIL



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTO	26	1	Tiempo Locución (no medido)	91	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO 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 hablar con un operador. Pasados unos segundos me contesta un operador, en ese momento la llamada se empieza a escuchar muy mal y se cruza con otra llamada y mucho ruido, consigo escucharte pero muy mal. Le digo que quiero hablar con admisiones, me pregunta que si de citas y le digo que si, me dice que por favor espere un momento y me quedo a la espera	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Para hablar con Admisión (citas), la llamada se cruza con otras y el operador no puede pasarme.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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?	
											unos pocos segundos, retoma la llamada y me dice que no puede comunicarse con el área, que por favor espere un momento y se corta la llamada.								



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	106	NP De 2 a 3 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 Información. Me quedo a la espera y pasados unos segundos me contesta una operadora, le digo que quiero hablar con farmacia, me dice que por favor espere un momento. Me quedo en espera y a los pocos segundos me vuelve a contestar la misma operadora y me dice que no me pueden atender, que envíe un correo y ellos se comunican conmigo.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Farmacia. Me dice que mande un correo.	100 Sí, la calidad de la conexión 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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	82	1	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera y cuando pido por Urgencias me informa que no pasan llamadas a Urgencias porque no tienen teléfono.	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
Laboral_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	10	0	Tiempo Locución (no medido)	13	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 CORREP ELECTRONICO



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLE TO	48	2	Tiempo Locución (no medido)	25	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.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. "Hola buenas tardes, dígame, ¿en qué le podemos ayudar".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede In terrupto llamada	NP Sí, locución automática Tras pulsar la opción 2 para citas, y después selecciona r la opción 2 de quedar a la espera, salta una locución indicando que se puede gestionar la cita a través del email citaciones @hotpita lreyjuanca rlos.es
--------------------	------------------	--------------------	------	---------------	-----------------------	----	---	-----------------------------------	----	------------------------	----	---	--	---	---	--	---



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLE TO	55	0	Tiempo Locución (no medido)	29	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospita l Rey Juan Carlos, marcación para citas. Atienden correctamente 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.	NP No procede	NP Sí, locución automática Redirig e a un correo electrónico.
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLE TO	35	0	Tiempo Locución (no medido)	33	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospita l Rey Juan Carlos, marcación para citas, me atienden correctamente la llamada a los 033 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 Deriva a un correo electrónico.
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLE TO	16	1	Tiempo Locución (no medido)	39	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, selección la opción para hablar con lista de espera quirúrgica y, en lugar de tonos, se escucha música, tras la cual una operadora responde y me indica que me mantenga a la espera y, pocos	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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 después vuelve a responder para atender mi llamada.								
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	29	1	Tiempo Locución (no medido)	45	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial que me da la opción de marcar 1, me ponen en espera (hilo musical). La llamada es cogida finalmente. Tras esto 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. La agente sólo dice "Lista de espera, buenos días".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Interrumpo llamada	NP No No soy direccionado a realizar gestiones vía internet.	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	39	0	Tiempo Locución (no medido)	54	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar la opción, me atienden en 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.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No No menciono esto.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	12	0	Tiempo Locución (no medido)	109	NP De 2 a 3 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando que llamo al hospital rey Juan Carlos, explica el protocolo Covid, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Seleccione el 2 para citas, y automáticamente se activa el hilo musical, y al momento salta un mensaje indicando que todos los agentes están ocupados, y que espere, o bien puedo enviar un email a citacion@hospitalreyjuancarlos.es para tramitar mi cita. Espero 109 segundos, y me atienden la llamada diciendo "buenos días". Cuelgo la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La música inicial de espera suena distorsionada.	0 No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada. La agente dice "buenos días".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Interrumpo llamada	NP Sí, locución automática Tras pulsar 2 para citas, salta una locución indicando que los agentes están ocupados, y que si lo deseo puedo enviar un email a citacion@hospitalreyjuancarlos.es



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	119	NP De 2 a 3 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 Intervención quirúrgica o canalizaciones, ya que NO HAY LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA. Me quedo a la espera con música, pasados un par de minutos me contesta un operador y le digo que quiero hablar con lista de espera quirúrgica, me dice que es ahí, que él me puede ayudar.	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.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgi ca	No procede	Flujo COMPLE TO	10	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.	100 Sí, la calidad de la conexión 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 CORRE O ELECTRÓ NICO
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgi ca	No procede	Flujo COMPLE TO	10	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.	100 Sí, la calidad de la conexión 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 CORRE O ELECTRO NICO
Labo ral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgi ca	No procede	Flujo COMPLE TO	10	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.	100 Sí, la calidad de la conexión 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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	10	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.	100 Sí, la calidad de la conexión 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_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	26	0	Tiempo Locución (no medido)	110	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Realizamos la llamada, pulsamos la opción correspondiente, tras unos minutos a la espera, con hilo musical, parece que un operador va a coger la llamada, pero seguidamente se corta.	No	NP No procede	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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUPTO	16	0	Tiempo Locución (no medido)	123	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Realizamos la llamada y pulsamos la opción buscada, nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. Cuando parece que la llamada es recibida, pasan 5 segundos en silencio y luego se corta.	No	NP No procede	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 Sí, locución automática Tras la selección inicial, una locución nos indica la posibilidad de enviar un correo electrónico para modificar una cita.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUPTO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	153	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Mientras espero a ser atendida por Información General, la llamada se corta.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Mientras espero a ser atendida por Información General, la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Mientras espero a ser atendida por Información General, la llamada se corta.	NP No procede Mientras espero a ser atendida por Información General, la llamada se corta.	NP No procede	NP No En ningún momento me direcciona a realizar gestiones vía internet.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUPTIDO	3	1	Tiempo Locución (no medido)	164	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, espero y a los 221 segundos, la llamada se corta.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta. Servicios centrales.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede S e corta la llamada.	NP No procede S e corta la llamada.	NP No procede	NP No Nada.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUPTIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	164	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO 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 S e corta la llamada antes de llegar a la operadora.	NP No procede S e corta la llamada antes de llegar a la operadora.	NP No procede	NP No N o mención esto.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUPTIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	171	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, espero y a los 3 minutos y 36 segundos de la llamada está se corta.	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
Laboral_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	3	0	Tiempo Locución (no medido)	193	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. SE CORTA	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
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	203	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Me mantengo a la espera para ser atendido pero la llamada se acaba cortando a los 3 minutos y 23 segundos sin ser atendido.	No	NP No procede La llamada se corta sin ser atendido.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta	NP No procede La llamada se corta	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUPTIDO	Fuera de rango-corte	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Hospital de Juan Carlos, información general, Servicios Centrales, sin poder hablar con ningún operador la llamada se corta en el segundo 233.	Fuera de rango-corte	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta sin hablar con el primero operador ni poder hacer el desvío.	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 operador y además la locución no redirige.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	10	0	Tiempo Locución (no medido)	25	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. La operadora atiende la llamada y pedimos que nos ponga en contacto con servicios médicos, rehabilitación. La operadora nos dice que nos pasa, pero la llamada es atendida por citaciones, les pedimos que nos pasen con rehabilitación y nos indican que no es	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicitamos contactar con el área de servicios médicos, rehabilitación, la operadora nos indica que nos pasa, pero contesta una operadora 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 No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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?	
											posible, nos piden los datos personales.								



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	26	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial, me mantengo a la espera (hilo musical) para ser atendida en Información General, finalmente, la llamada es atendida por una agente. Le pido que me pase con Admisión de Urgencias, y me pregunta, si es por un paciente ingresado, le digo que sí, me pasa y tras la espera, cogen el teléfono y dicen "hola". Tras esto, cuelgo.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Cuando me cogen la llamada en Información General, le digo que me pongan con Admisión de Urgencias, y la agente me pregunta si es para pedir información de un paciente ingresado, le digo que sí y me pasa.	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".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No En ningún momento me direcciona a realizar gestiones vía internet.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	90	0	Tiempo Locución (no medido)	42	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 la operadora atiende la llamada y solicitamos contactar con urgencias. La operadora nos indica que no es posible y nos pregunta cuál es el motivo, indicamos que fuimos recientemente y tenemos dudas sobre el tratamiento, la operadora nos indica que nos dirijamos al centro de salud.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicitamos contactar con urgencias, pero la operadora nos indica que no es posible. Volvemos a insistir, pero la respuesta es la misma.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera- operad@r	Informa ción General	Servicios Centrale s	Flujo COMPLE TO	47	0	Tiempo Locución (no medido)	47	NP De 3 a 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.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No N o se menciona en ningún momento de la locución.
--------------------	------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------	----	---	-----------------------------------	----	------------------------	----	---	--	--	---	---	---



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	20	0	Tiempo Locución (no medido)	113	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me indica que no pasan llamadas externas, al preguntar por Dermatología.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La operadora me indica que no pasan llamadas externas, al preguntar por Dermatología.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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 mencionado esto.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera- operad@r	Informa ción General	Admisión	Flujo COMPLE TO	22	0	Tiempo Locución (no medido)	115	NP De 3 a 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 al transferir la llamada, dice "un momentito ".	NP Sí, locución automática La locución indica que puedo realizar puedo enviar un email a citacion@ hospitalre juancarlo s.es
--------------------	------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------	-----------------------	----	---	-----------------------------------	-----	------------------------	----	---	--	--	---	--	---



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	17	1	Tiempo Locución (no medido)	120	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución me indica que seleccione la opción para hablar con el servicio de información y, cuando lo marco, otra locución me informa que estoy en contacto con ellos y que espere para ser atendida, a continuación se escucha música. Cuando me atiende la operadora y le solicito que me pase con Urgencias, me indica que no se pueden pasar llamadas y me pregunta el motivo de mi llamada.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Me indican que no se pasan llamadas al servicio de urgencias.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	22	0	Tiempo Locución (no medido)	125	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La operadora me indica que no pasan llamadas externas, al preguntar por Oftalmología.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La operadora me indica que no pasan llamadas externas, 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 No No menciono esto.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo Locución (no medido)	133	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Selección o la opción para hablar con información, suena música y no se escuchan tonos. Tras un minuto de espera, una operadora atiende mi llamada y le pido que me pase con Admisión. Me pasa de manera inmediata y vuelve a sonar música, durante la música una locución informa que los agentes están ocupados y que puedo enviar un email para que gestionen mi cita. Tras un minuto más de espera me atiende un agente del área 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.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	51	1	Tiempo Locución (no medido)	143	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 información. Pasados unos minutos me contesta una operadora y le digo que me gustaría hablar con servicios centrales, con farmacia. Me comenta que en farmacia están hasta las 19:00, que puede intentar pasarme, pero que no cree que haya ya nadie. Que a lo mejor me puede ayudar ella, si no, que llame a partir del lunes en horario de mañana o tarde.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Servicios centrales, farmacia. Me dicen que ya no están, que están hasta las 19:00.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	11	0	Tiempo Locución (no medido)	143	NP De 3 a 4 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 CORREO ELECTRONICO
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	27	1	Tiempo Locución (no medido)	150	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 información. Me quedo a la espera con música. Pasados unos minutos me contesta una operadora, pido hablar con urgencias y me dice que no me puede	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. 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.	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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 urgencias, que le diga lo que necesito por si ella me puede ayudar.								



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	167	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 y a los 3 minutos y 43 segundos, la operadora me saluda 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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	171	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 y a los 3 minutos y 47 me atiende, me saluda con buenas tardes 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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	191	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Primer o me atiende la operadora. Le pido que me pase con admisión, me pregunta si de citas y me pasan con 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 No No menciono esto.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLE TO	39	0	Tiempo Locución (no medido)	105	NP De 3 a 4 minutos	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La música del hilo musical suena distorsiona da.	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 los agentes están ocupados, y que si lo deseo puedo enviar un email a citacion@ hospitalre yuancarlo s.es
--------------------	------------------	--------------------	------	---------------	-----------------------	----	---	-----------------------------------	-----	------------------------	----	---	--	--	---	------------------	--



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



pero esta vez en silencio. Espero 1 minuto y 7 segundos, y en ese momento atiende la llamada una agente que me da los buenos días, pide disculpas por la espera, y pregunta qué necesito. Cuelgo la llamada.
--



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	135	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, marcó la extensión y a los 135 segundos un operador me saluda y me indica que 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.
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	136	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución que indica que permanezca a la espera porque los agentes están ocupados, también informa que, si no deseo esperar puedo enviar un email con mis datos y ellos gestionarán mi cita. No suenan tonos, en su lugar, se escucha música durante el tiempo que espero. La operadora del 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.	NP No procede	NP Sí, locución automática



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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?	
											de citas responde correctamente a la llamada.								
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	4	0	Tiempo Locución (no medido)	137	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar la opción, descuelgan pasados 1 minuto 30 segundos para decirme que espere por favor, y luego me atienden pasados otro 37 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 No No menciona esto.	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	144	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar la opción citas, salta otra locución para seleccionar qué deseo realizar respecto a la cita y otra locución me pide que tenga preparado mi número de historia clínica o mi DNI. También indica que si no deseo esperar puedo solicitarlo por email, después suena una música y a continuación, un operador 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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	149	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Mientras espero sólo se escucha un primer tono y después una locución que me informa que tenga preparada la documentación para solicitar la cita, también me informa que los agentes están ocupados y que, si lo prefiero puedo enviar un email para que ellos gestionen la cita. A continuación suena una música, tras la cual la operadora responde a 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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	1	0	Tiempo Locución (no medido)	175	NP De 3 a 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando que llamo al hospital rey Juan Carlos, explica el protocolo Covid, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Seleccione el 1 para intervención quirúrgica, y automáticamente se activa una locución dando la bienvenida a este servicio, informando de que la llamada será grabada, y a los 58 segundos se activa el hilo musical, que suena muy distorsionado. Espero 172 segundos, y en ese momento en el que atiende la llamada una agente que se presenta correctamente. Cuelgo la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. La música de espera suena distorsionada.	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 No se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y la locución nos indica el horario de atención al público. Solo permite contactar con urgencias.	No	NP No procede	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede	NP No
Laboral_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y la locución nos indica el horario de atención, solo se puede contactar con urgencias.	No	NP No procede	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución.	NP No procede Locución.	NP No procede	NP No
Laboral_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	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 30 segundos a 1 minuto	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
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	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. No existe la opción para lista de espera quirúrgica.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No da la opción de lista de espera quirúrgica.	NP No procede	NP No procede	NP No No lo mencionan.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	6	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando que llamo al hospital rey Juan Carlos, explica el protocolo Covid, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Seleccione el 1 para lista de espera quirúrgica, y automáticamente se activa una locución indicando que el horario de atención es de 8 a 18 h., de lunes a viernes laborables. 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 Sí, locución automática No se menciona en ningún momento de la locución.
Laboral_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Rey Juan Carlos, marcación para lista de espera quirúrgica, tras marcación opción requerida a los 045 segundos salta locución indicando que estoy fuera de	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Solo me atienden locuciones	NP No procede Solo me atienden locuciones	NP No procede	NP No No se informa en las locuciones



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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?	
											horario indicando el horario correcto.								
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La llamada se realiza correctamente. Sale una locución al primer segundo que indica que el horario de atención y información es de 8 a 22 horas de lunes a viernes, sábados domingos y festivos de 9 horas a 21h, después me informa del horario de extracciones y solo indica de esperar si quiero hablar con urgencias.	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	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO Entra la llamada inicial y a los 2 segundos entra una locución automática que indica que el horario de información es de 8 a 22 de lunes a viernes y los sábados y domingos de 9 a 21. Da los horarios de extracciones y dice que si se quiere hablar con Urgencias me mantenga a la espera.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Lista de espera. La locución automática no da la opción para seleccionar	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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Noche (22-8)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	3	NP De 30 segundos a 1 minuto	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 entra un contestador automático dando las opciones para que elija la que necesito, no hay opción de lista de espera quirúrgica.	No	NP No procede Lista de espera quirúrgica. No hay esta opción entre las disponibles para marcar.	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.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Marcando opción	Extracciones	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	4	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 extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, marco la extensión y a los 5 segundos una locución me indica que no se necesita cita para extracciones y el horario es de 7 a 10 de la mañana, después me indica que hay dos días de fiesta donde no se atenderá.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.] Extracciones	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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Noche (22-8)	Marcando opción	Extracci ones	No procede	Flujo COMPLE TO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	26	NP De 30 segundos a 1 minuto	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 en la misma locución informa que los horarios para realizar una extracción es de lunes a viernes de 7 a 22 y que no hace falta pedir cita previa.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede LI amada sin operador.	NP No procede LI amada sin operador.	NP No procede	NP No
SD- Festi vo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúr gica	No procede	Flujo COMPLE TO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO LA LOCUCION OFRECE SERVICIOS DE INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede SI N AGENTE	NP No procede SI N AGENTE	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	17	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 extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, marcó la extensión y a lo 17 segundos una operadora me saluda con buenos días y me indica a qué hospital estoy llamando y que es cita.	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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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-operador	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	17	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 cuáles son los horarios para hablar con el hospital o esperar si quiero hablar con urgencias, me pongo en espera y a los 17 segundos, me atiende una operadora que me dice buenas noches y me indica que estoy llamando a urgencias del hospital Juan Carlos.	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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	20	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 solo puedo esperar para hablar con una operadora si quiero hablar con urgencias, pasan 3 tonos y 20 segundos y me atiende la operadora, me saluda con buenas noches y me indica que estoy llamando al hospital Rey Juan Carlos a 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 Nada



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operador	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	28	NP De 30 segundos a 1 minuto	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución inicial indica que, para hablar con Urgencias, me mantenga a la espera. Al momento, atiende el teléfono una operadora que responde diciendo: "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. La agente sólo indica "Admisión", no indica el nombre del hospital ni da los buenos días.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	28	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 CORREO ELECTRÓNICO



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	14	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 E-MAIL
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUPTIDO	42	1	Tiempo Locución (no medido)	160	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO La locución me indica que si deseo hablar con información marque 4 o me mantenga a la espera, opto por mantenerme a la espera y vuelvo a sonar otra locución que me indica nuevamente que si deseo hablar con información, marque 4 o permanezca a la espera, vuelvo a mantenerme a la espera y una nueva locución me indica que estoy en contacto con información y comienza a sonar	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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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. Después de 4 minutos y 36 segundos de espera se corta la llamada.								
Laboral_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUPTO	39	1	Tiempo Locución (no medido)	162	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Hospital Juan Carlos Información General para Urgencias, después de 162 segundos a la espera se corta la llamada sin ser atendida por ningún operador.	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 me atiende ningún interlocutor, se corta la llamada.	NP No procede No me atiende ningún interlocutor, se corta la llamada.	NP No procede	NP No No se recibe esa información en la locución y no recibo atención personal porque se corta.	



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Mantengo a espera-operador	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUPTIDO	36	0	Tiempo Locución (no medido)	180	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital rey Juan Carlos, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para información general, hay que marcar el 4 o esperar. Espero, y se activa de nuevo el listado de desvío de llamadas. Cuando termina, quedo de nuevo a la espera, y salta una locución indicando que hablo con el servicio de información y que espere a que me atienda un agente. Se activa el hilo musical, y espero durante 3 minutos. Cuando llevo 4 minutos y 23 segundos, se activa	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. En el minuto 4 y 23 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 No No se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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?	
											un mensaje 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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIVO	47	3	Tiempo Locución (no medido)	183	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIVO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones de desvío. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Pasa un segundo, y vuelve a saltar la misma locución automática. Me quedo de nuevo a la espera para ser atendido por un operador. Tras la locución, suena un hilo musical durante 183 segundos. Pasado este tiempo, salta una locución indicando que los agentes están ocupados, y que vuelva a llamar pasados unos minutos. Se cuelga la llamada.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras esperar 183 segundos, salta una locución indicando que los agentes están ocupados, y que vuelva a llamar pasados unos minutos. Se cuelga la llamada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	193	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Es pero que me atiendan y se corta la llamada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Hospital Rey Juan Carlos para 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 Se corta la llamada.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	16	0	Tiempo Locución (no medido)	199	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando que llamo al hospital rey Juan Carlos, explica el protocolo Covid, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Seleccione el 1 para intervenciones quirúrgicas (no hay ninguna opción de lista de espera), salta un mensaje indicando que hablo con intervenciones quirúrgicas, y se activa el hilo musical, la cual suena distorsionada. Tras esperar 199 segundos, salta una locución indicando que los agentes están ocupados, y que vuelva a llamar pasados unos minutos. Se corta la llamada.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras esperar 199 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 de la espera suena distorsionada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede	NP No No se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	1	1	Tiempo Locución (no medido)	203	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 Lista de espera quirúrgica. Un contestador automático me dice que todos los agentes están ocupados que por favor espere, me quedo a la espera con música. Pasados unos minutos me contesta una locución que dice que en este momento todos los agentes están ocupados, que por favor vuelva a llamar pasados unos	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 Llamada sin operador.	NP No procede Llamada sin 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.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 y se corta la llamada.								



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	16	1	Tiempo Locución (no medido)	210	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, la locución inicial nos indica la opción de citas. Pulsamos y nos mantenemos a la espera, tras unos minutos con un hilo musical, una grabación nos indica que dejemos un mensaje y se pondrán en contacto con nosotros lo antes posible, ya que en ese momento, todos los operadores están ocupados.	No	NP No procede	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Locución	NP No procede Locución	NP No procede	NP No
Laboral_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo INTERRUPTIVO	8	1	Tiempo Locución (no medido)	212	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIVO Tras la locución inicial que me da la opción de marcar 4 o esperar para ser atendida por Información, espero y salta hilo musical. Mientras espero a ser atendida por Información General, la llamada se corta.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Mientras espero a ser atendida por Información General, la llamada se corta.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Mientras espero a ser atendida por Información General, la llamada se corta.	NP No procede Mientras espero a ser atendida por Información General, la llamada se corta.	NP No procede	NP No No, no me direccionado a realizar gestiones vía internet.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Mañana (9-13)	Mantengo a espera- operad@r	Informa ción General	Urgenci as	Flujo INTERR UMPID O	1	0	Tiempo Locución (no medido)	219	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Se corta la llamada antes de que me pasen con la operadora.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Se corta la llamada antes de que me pasen con la operadora.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede S e corta la llamada antes de que me pasen con la operadora.	NP No procede S e corta la llamada antes de que me pasen con la operadora.	NP No procede	NP No N o menciona n esto.
Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera- operad@r	Informa ción General	Admisió n	Flujo INTERR UMPID O	2	1	Tiempo Locución (no medido)	233	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 49 desde que llamo, 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 N ada



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	47	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 Lista de espera. Pasados unos segundos me contesta una operadora y me dice que por favor espere un momento, me quedo en espera con música. Pasados más de 15 minutos cuelgo la llamada.	No	NP No procede Lista de espera. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Cita	No procede	Flujo INTERR UMPID O	29	1	Tiempo Locución (no medido)	240	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se mantiene a la espera y tras 4 minutos de espera, una locución indica que los agentes están ocupados y que, si lo deseo puedo dejar un mensaje. A continuación suena un pitido. Ese mismo mensaje seguido del pitido se repite una y otra vez.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Locución indica que los agentes están ocupados y que deje un mensaje.	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 No
Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera- operad@r	Informa ción General	Urgenci as	Flujo INTERR UMPID O	3	1	Tiempo Locución (no medido)	242	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 atiende y a los 4 minutos y 59 segundos la llamada se corta.	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 N ada



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	243	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 ser atendido y a los 4 minutos y 59 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 Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede	NP No Nada.
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUPTIDO	51	1	Tiempo Locución (no medido)	251	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, a los 45 segundos me pongo en espera y cuando la llamada lleva 5 minutos y 56 segundos está se corta.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta. Servicios centrales.	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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTO	3	1	Tiempo Locución (no medido)	253	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, espero a que me atiende y a los 5 minutos y 10 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.
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo INTERRUPTO	16	1	Tiempo Locución (no medido)	258	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO La llamada Hospital Rey Juan Carlos para marcación lista de espera quirúrgica, marco opción y suena música de espera durante 258 segundos y se interrumpe la llamada sin que nadie me atienda.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. No atienden la llamada, se corta	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No me atiende interlocutor, llamada interrumpida.	NP No procede No me atiende interlocutor, llamada interrumpida.	NP No procede	NP No No se indica por la locución y no llego a hablar con ningún empleado.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUPTO	3	1	Tiempo Locución (no medido)	258	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, esperó a que me atienda y a los 5 minutos y 15 segundos la llamada se corta.	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.
Laboral_L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUPTO	38	1	Tiempo Locución (no medido)	276	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO 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 selecciono la opción información. Me quedo a la espera con música. Pasados varios	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 ningún operador.	NP No procede No consigo hablar 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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 otra la llamada.								portal del paciente.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	300	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 Lista de espera. Pasados unos segundos me contesta una operadora que me dice que por favor espere un momento, me quedo a la espera con música. Pasados unos minutos se escucha que cogen la llamada y cuelgan.	No	NP No procede Lista de espera. Se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede Llamada sin operador.	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo INTERRUMPIDO	5	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, espero que me atienda una operadora, pasan 5 minutos y 56 segundos y 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
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	325	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO La llamada se corta. Al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, esperó a que me atienda una operadora y a los 6 minutos y 10 segundos desde que hago la llamada está 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 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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	23	0	Tiempo Locución (no medido)	515	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando que llamo al hospital rey Juan Carlos, explica el protocolo Covid, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para información general debo esperar o marcar 4. Marco el 4 y se activa una locución dando la bienvenida al servicio de información, y se queda en silencio durante 3 segundos. Se activa entonces el hilo musical, en el minuto y 17 segundos, y espero durante 515 segundos, momento en el que se corta la llamada.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Tras esperar 9 minutos y 52 segundos, se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede No hay atención personal.	NP No procede	NP No procede	NP No No se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	544	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Tras seleccionar la opción de Información General me mantengo a la espera con una música de fondo hasta que, tras 10 minutos de llamada, se corta sin llegar a hablar con ningún operador.	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
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUPTO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	600	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Hospital Rey Juan Carlos, Información General para urgencias, tras 600 segundos de llamada cuelgo la misma por estar fuera del tiempo establecido por esta auditoría.	No	NP No procede	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 No Ni la locución ni consigo hablar con ningún agente



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	3	1	Tiempo Locución (no medido)	614	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 información. Me quedo a la espera con música por más de 10 minutos hasta que contesta la llamada, se escucha como que presionaran 2 botones y ser corta o cuelgan la llamada.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Para hablar con Admisión pero se corta la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede Se corta la llamada.	NP No procede	NP No
Laboral L_V	Mediodía/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo INTERRUPTIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	450	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Marco la opción indicada y me tienen a la espera hasta que a los 7 minutos y medio se corta la llamada	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La llamada se corta a los 450 segundos	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP No procede La llamada se corta	NP No procede La llamada se corta	NP No procede	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	Fuera de rango-corte	1	Tiempo Locución (no medido)	4	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. Me quedo a la espera con música. Pasados unos minutos entra una locución que dice que todos los agentes están ocupados que llame pasados unos minutos y se corta la llamada.	Fuera de rango-corte	NP No procede Agente para 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 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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo INTERRUPTIDO	Fuera de rango-corte	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera para contactar con un operador, mientras suena el hilo musical. Finalmente la llamada se corta.	Fuera de rango-corte	NP No procede	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
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	Fuera de rango-corte	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. Al cabo de unos minutos la llamada se corta.	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
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTIDO	Fuera de rango-corte	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTIDO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. Tras varios minutos la llamada se corta.	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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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/Sobre mesa (13-17)	Marcando opción	Cita	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 y finalmente una locución nos indica que dejemos un mensaje y se pondrán en contacto con nosotros lo antes posible.	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 Sí, locución automática Tras la selección inicial, una grabación nos indica que es posible contactar mediante correo electrónico o para gestionar una cita.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	28	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO Tras la locución inicial y ponerme en espera (hilo musical), me atienden en Información General, donde me ponen a la espera para ser atendida en Admisión de citas, mientras espero la llamada se corta.	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 que me atiende en Información General sólo dice " Hospital Rey Juan Carlos, buenos días".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No No me direccionado a realizar gestiones vía internet.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	39	0	Tiempo Locución (no medido)	1053	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera para contactar con un operador. Tras varios minutos, en los que se escucha el hilo musical, finalmente un operador coge la llamada. Le comunicamos que queremos contactar con servicios centrales, farmacia. Nos indica que va a intentar ponerse en contacto con ellos pero comunica. Nos pide que llamemos más tarde.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100 Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	151	1	Tiempo Locución (no medido)	107	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial que me pone en espera (hilo musical), salta una locución que dice "está usted en comunicación con el servicio de información" y continúo en espera hasta que la llamada es cogida en Información General, donde un agente me pregunta para qué quiero hablar con Urgencias, que no puede pasarme. Tras esto cuelgo.	Perdida	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 "buenas tardes".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No No me direcciona a realizar gestiones vía internet.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	251	1	Tiempo Locución (no medido)	120	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Me mantengo a la espera para ser atendido y después de 6 minutos de espera, me atienden y pido por urgencias y me transfieren. Sin embargo, dos minutos después recuperan la llamada y me preguntan porque motivo quiero hablar con urgencias y me indican que no puede transferirles la llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Después de 6 minutos de espera, me atienden y pido por urgencias y me transfieren. Sin embargo, dos minutos después recuperan la llamada y me preguntan porque motivo quiero hablar con urgencias y me indican que no puede transferirles 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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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- operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	66	0	Tiempo Locución (no medido)	130	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera como indica la locución, mientras suena el hilo musical. La operadora recibe nuestra llamada y solicitamos contactar con admisión de urgencias. La operadora nos indica que no pasan llamadas, nos pregunta que necesitamos, explicamos que tenemos una duda sobre una medicación pautada y la operadora nos indica que mandemos un correo electrónico o vayamos al centro de salud.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicitamos a la operadora contactar con admisión de urgencias, la operadora nos indica que no es posible y explicamos cuál es el motivo, por sí puede ayudarnos. Decimos que necesitamos aclarar una duda respecto a una medicación pautada y nos aconseja enviar un correo	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 o contactar con el centro de salud.						



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	10	0	Tiempo Locución (no medido)	132	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera, como indica la locución. Tras unos minutos, donde suena el hilo musical, nos atiende una operadora, que transfiere nuestra llamada al área solicitada.	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada. Área de admisión, 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 No
Laboral_L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	36	1	Tiempo Locución (no medido)	159	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras mantenerme a la espera para hablar con información general, vuelve a saltar la misma locución. En esta ocasión en lugar de mantenerme a la espera marco la opción 4 y la locución me informa que me he puesto en contacto con el servicio de información y que espera a ser atendido. Responde un agente y le solicito que me pase con Admisión, 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.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada.	NP Sí, locución automática La locución me indica que puedo enviar un email.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 un momento y me pasa con el área. email								



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	16	1	Tiempo Locución (no medido)	170	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, nos mantenemos a la espera, como indica la locución inicial para contactar con información general. Tras unos instantes a la espera, con hilo musical, nos atiende un operador que se presenta correctamente y tras pasa la llamada con el área solicitada. Seguidamente nos atienden desde ese área, presentándose adecuadamente.	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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Mantengo a espera-operador	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	187	0	Tiempo Locución (no medido)	185	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. La operadora atiende la llamada e indicamos que queremos contactar con urgencias, nos indica que va a intentarlo, pero en seguida, vuelve a la llamada y nos pregunta cuál es el motivo, ya que no puede pasar llamadas a urgencias. Indicamos que fuimos recientemente y tenemos una consulta sobre el tratamiento y nos dice que debemos contactar con nuestro centro de salud.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicitamos a la operadora contactar con urgencias. La operadora, de primeras, quiere pasar la llamada, pero finalmente nos indica que no es posible y nos pregunta cuál sería nuestra petición o motivo por el que queremos contactar.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	195	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, espero que me atienda y a los 195 segundos me atiende la operadora, me dice buenas tardes y me indica a donde estoy llamando, me pasa 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 No Nada



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	157	0	Tiempo Locución (no medido)	210	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, nos mantenemos a la espera como indica la locución inicial, mientras escuchamos el hilo musical. Finalmente una operadora coge la llamada, solicitamos contactar con admisión de urgencias y nos comunica que no va a ser posible, pero lo va a intentar. Tras tratar de contactar nos indica que no es posible transferir la llamada, debemos explicar nuestra consulta a ella para que se la transmita al personal.	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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Mañana (9-13)	Mantengo a espera- operad@r	Informa ción General	Urgenci as	Flujo COMPLE TO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	214	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, espero y a los 214 segundos, una operadora me saluda y me indica a donde estoy llamando.	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 N ada
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera- operad@r	Informa ción General	Servicios Materno - infantil	Flujo INTERR UMPID O	6	1	Tiempo Locución (no medido)	231	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUMPIDO Me mantengo a la espera para hablar con Información General y solicito a la operadora que me pase con Pediatria, me indica que me pasa pero, tras 40 tonos, la llamada 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.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. La operadora indica que me va a pasar pero no se despide.	NP No



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



Labo ral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera- operad@r	Informa ción General	Admisión	Flujo COMPLE TO	40	0	Tiempo Locución (no medido)	231	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 información hay que marcar 4 o esperar. Quedo a la espera, y se vuelve a emitir el mensaje con el listado de desvío de llamada. Vuelvo a quedar a la espera de nuevo, y ya entonces sí se activa un mensaje dando la bienvenida al servicio de información. En el minuto 1 y 34 segundos se activa el hilo musical de espera, y pasados 231 segundos atiende la llamada una operadora que se presenta correctamente y me pregunta en qué me puede ayudar. Indico que quiero hablar con admisión y me pregunta si quiero hablar con citaciones. Repito que no, que quiero hablar con admisión de urgencias, y entonces me pregunta si tengo algún paciente ingresado. Respondo que sí, y me pregunta su nombre y apellidos. Cuelgo la llamada.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. La operadora de información, al indicar que quiero hablar con admisión de urgencias, me pide el nombre y apellidos del "paciente ingresado". Cuelgo la llamada.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede C orto llamada.	NP No N o se menciona en ningún momento de la locución.
--------------------	------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------	-----------------------	----	---	-----------------------------------	-----	--------------------------	--	----	--	--	--	---	--	---



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	234	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO La locución me informa que estoy en contacto con el servicio de información y que espere a ser atendido. No se escuchan tonos sino que suena música. Cuando llevo 3 minutos de llamada, el tipo de música cambia. Tras unos segundos de espera, me atiende una operadora a quien solicito que me pase con Farmacia. No me dice nada, sino que directamente suena de nuevo música y una locución informa sobre la posibilidad de gestionar la cita a través de un email. Me atiende una operadora, pero no es de Farmacia, y le solicito hablar con Farmacia, comprueba el horario y me pasa	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.	0 No, el personal no ofrece un trato, tono adecuado. La primera operadora que atiende la llamada, cuando le solicito que me pase con Farmacia, no responde nada, simplemente pasa la llamada y, además no la pasa a Farmacia sino al área de Citas.	0 No, el personal no se despide de forma adecuada. La primera operadora no se despide.	NP Sí, locución automática



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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?	
											correctamente con el área de Farmacia donde me responde otra operadora.								



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	243	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Rey Juan Carlos, Información general para admisiones, me derivan correctamente la llamada y me atienden en 033 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 Derivado a correo electrónico.
Laboral_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	245	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, espero y a los 5 minutos y 1 segundo, me atiende la operadora, me indica a donde estoy llamando y me saluda.	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.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



Labo ral L_V	Mediodí a/Sobre mesa (13-17)	Mantengo a espera- operad@r	Informa ción General	Servicios Quirúr- gicos	Flujo COMPLE TO	5	3	Tiempo Locución (no medido)	260	NP Más de 4 minutos	No	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 general, hay que marcar el 4 o esperar). Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador, pero vuelve a saltar el listado de opciones de desvío. Espero de nuevo, y enseguida se activa un hilo musical, si bien tras 30 segundos de espera este hilo musical desaparece y se escucha de fondo las voces de los agentes, aunque sin entenderse las conversaciones. Espero 260 segundos, tras los cuales salta un tono, y me atiende la llamada una operadora que se presenta correctamente y me pregunta que deseo. Solicito hablar con cirugía general, y la agente me indica que me pasa, que espere un momento, pero enseguida retoma la llamada y me	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicito hablar con cirugía general, y la agente me indica que me pasa, que espere un momento, pero enseguida retoma la llamada y me pregunta de nuevo con quien quería hablar. Repito que con cirugía general, y la agente me indica que no puede pasar la llamada a las consultas. Le pregunto que entonces como lo puedo hacer para hablar con ellos, y la agente me pregunta qué es lo que necesito, para ver si ella me puede ayudar.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no 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 N o se indica en ningún momento de las locucio- es.
--------------------	---------------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	-------------------------------	-----------------------	---	---	-----------------------------------	-----	--------------------------	----	---	--	---	--	---	--------------------	--



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 derivado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	98	0	Tiempo Locución (no medido)	302	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Llamada al Hospital Rey Juan Carlos, sin marcación, información general para admisiones, cuando me atiende el primer locutor, después de varias locuciones y música, le solicito me pase con Admisiones pero me pasa con citaciones. Cuando me atiende el segundo interlocutor de citaciones, le pregunto si citaciones y admisiones es lo mismo y me indica que no, pero que es parecido. Cuelgo llamada.	Perdida	0 No, no me pasan con el área solicitada. Le solicito a la locutora me pase con Admisiones y me pasan con citaciones. Cuando me atienden en citaciones le pregunto si admisiones y citaciones es lo mismo y me indican que no, pero que es parecido.	100 Sí, la calidad de la conexión 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. Cuando solicito me pasen con Admisiones me pasa directamente sin despedirse.	NP No procede. Me derivan a citaciones en vez de con admisiones, si bien es cierto que en la locución de citaciones se indica que para pedir citas se puede enviar un email.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	4	1	Tiempo Locución (no medido)	312	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial que me da la opción de marcar 4 o esperar a ser atendida, me ponen en espera (hilo musical). Finalmente, la llamada es atendida por un agente, le pido que me pase con Admisión de Urgencias, y me pregunta "de parte de quién". En ese momento, 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. El agente sólo dice "buenos días, información".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede	NP No En ningún momento me direcciona a realizar gestiones vía internet.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	325	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Hospital Rey Juan Carlos Información General (Agentes) Admisiones, locuciones hasta 091 segundos, música hasta 300 segundos, atienden y me pasan con admisión de Citas tras 025 segundos de espera desde desvío.	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 La locución indica como pedir cita desde un correo electrónico.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo INTERRUPTO	108	1	Tiempo Locución (no medido)	329	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada INTERRUPTO 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. Me quedo a la espera con música y pasados varios minutos me contesta un operador, le digo que quiero hablar con Admisión y me pregunta que necesito, le digo que hablar con admisión de citas, me dice que por favor espere un momento y me deja a la espera con música. Pasan un par de minutos más y una locución me dice que todos los	Perdida	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 REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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?	
											agentes están ocupados y se corta la llamada.								



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operador	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	69	0	Tiempo Locución (no medido)	390	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 nuestra llamada y solicitamos contactar con admisión de cita. Seguidamente nos atiende un operador del 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 Sí, locución automática Después de que la operadora transfiera nuestra llamada al área solicitada, una locución nos indica que podemos enviar un correo electrónico, solicitando la modificación de una cita.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	32	1	Tiempo Locución (no medido)	430	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Una locución me indica que si deseo hablar con información marque 4 o permanezca a la espera, me quedo en espera y vuelve a saltar una nueva locución que me informa de nuevo de las opciones de marcación y me indica que si quiero hablar con información marque 4 o permanezca a la espera. Vuelvo a quedarme a la espera y, otra locución me informa que estoy en información y que espere a ser atendida. Cuando llevo más de 8 minutos de llamada es cuando responde la operadora y me indica que no se pueden pasar llamadas.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Me indican que no pueden pasar 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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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_V	Tarde (17-21)	Mantengo a esperad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	41	0	Tiempo Locución (no medido)	450	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. Tras varios minutos, una operadora atiende la llamada, solicitamos contactar con servicios quirúrgicos, traumatología. La operadora nos indica que no es posible transferir la llamada y que si queremos contactar con un doctor podemos enviar un correo electrónico, a la atención del doctor explicando la situación.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Solicitamos a la operadora contactar con servicios quirúrgicos, traumatología y nos indica que no es posible, podemos enviar un correo electrónico solicitando la información que necesitamos.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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 Al solicitar a la operadora, contactar con traumatología, nos informa de que no es posible. Nos comunicamos que si queremos ponernos en contacto con algún doctor por una operación podemos enviar un correo electrónico al doctor en cuestión y explicar nuestro problema.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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 operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	451	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 información. Me quedo a la espera con música. Pasados unos minutos me contesta una operadora y le digo que quiero hablar con servicios materno-infantil, me pregunta que necesito y le digo que quiero hablar con ginecología. Me dice que no puede pasar llamadas a los médicos, que están pasando consulta, pero que si quiero puedo enviar un correo electrónico y me da la dirección.	No	0 No, no me pasan con el área solicitada. Servicio materno-infantil. La operadora dice que no me puede pasar con áreas médicas.	100 Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100 Sí, el personal se presenta 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 REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	56	0	Tiempo Locución (no medido)	178	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando que llamo al hospital rey Juan Carlos, explica el protocolo Covid, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Seleccione el 1 para lista de espera quirúrgica, y se activa una locución indicando que hablo con intervención quirúrgica, y que la llamada puede ser grabada. Salta el hilo musical de espera y a los 10 segundos cogen la llamada, diciendo "lista de espera, un momento por favor", y me vuelven a poner en espera, pero cambia la música del hilo musical. Sigo esperando, y el minuto 4 y 48 segundos 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 No No se menciona en ningún momento de la locución.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



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 agente que se presenta diciendo "lista de espera, buenos días". Cuelgo la llamada.								



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	15	0	Tiempo Locución (no medido)	180	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO No suenan tonos. Después de 3 minutos de espera me atienden en la sección seleccionada.	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 o me indican nada de internet.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	218	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras la locución inicial que me da la opción de marcar 2 para cita, me ponen en espera (hilo musical). Mientras espero otra locución me informa que si no quiero esperar, puedo enviar un correo a citaciones@hospitalreyjuancarlos.es. La llamada finalmente 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 dice " citaciones, buenos días, en qué puedo ayudarle".	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Interrumpo llamada	NP Sí, locución automática Una locución informa que si no quiero esperar, puedo mandar un correo a citaciones@hospitalreyjuancarlos.es



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLE TO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	236	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Tras seleccionar la opción de Lista de Espera Quirúrgica, una locución informa que la llamada puede ser grabada. Después responde una operadora solicitando que espere un momento y se escucha música. Tras más de 4 minutos de llamada, vuelve a responder la operadora para atender mi 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
Labo ral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLE TO	3	0	Tiempo Locución (no medido)	325	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Después de marcar la opción y esperar, me atienden en 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 N o menciona n esto.



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



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)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	9	0	Tiempo Locución (no medido)	543	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada y seleccionamos la opción deseada. Mientras suena el hilo musical. Tras varios minutos una operadora atiende la llamada y nos indica que es 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



Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021



Laboral_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	556	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Cuando selecciono la opción para hablar con Lista de Espera Quirúrgica, salta una locución y después música. Una operadora responde a la llamada y me indica que espere un momento y no me retire y vuelve a sonar música durante más de 9 minutos hasta que vuelve a responder la operadora.	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. Una operadora responde a la llamada primero diciendo que espere un momento y después, cuando vuelve a responder se disculpa por la espera y me pregunta qué deseo, pero en ninguno de los casos me da los buenos días ni identifica su nombre ni el del hospital.	100 Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP No procede Interrumpo llamada	NP No
Laboral_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	44	0	Tiempo Locución (no medido)	630	NP Más de 4 minutos	NP Flujo de llamada COMPLETO Realizamos la llamada, seleccionamos la opción lista de espera quirúrgica en el menú inicial y nos mantenemos a la espera, mientras suena el hilo musical. Finalmente la operadora recibe la llamada,	No	100 Sí, me pasan con el área solicitada.	0 No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada. Se escuchan interferencias durante el hilo musical.	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



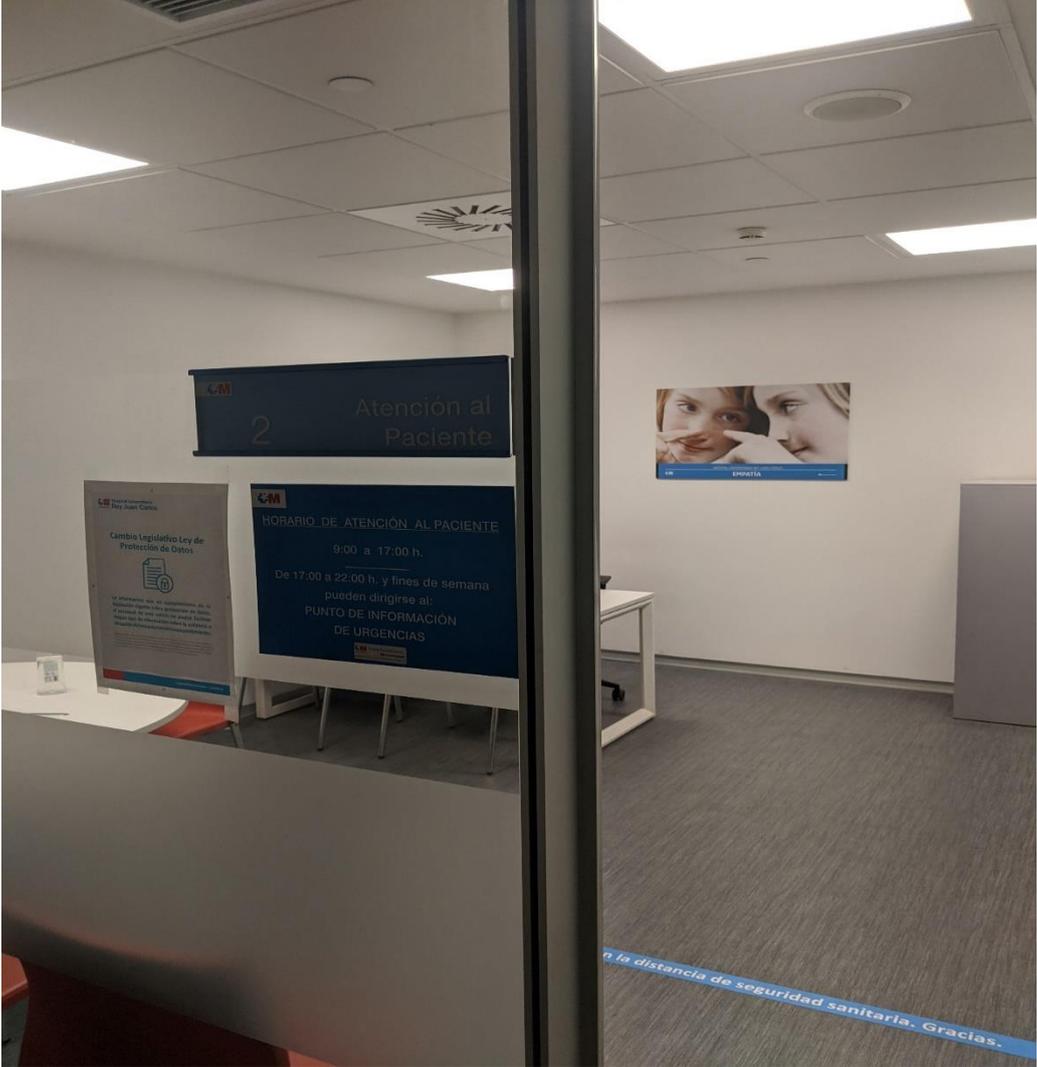
Comunidad de Madrid

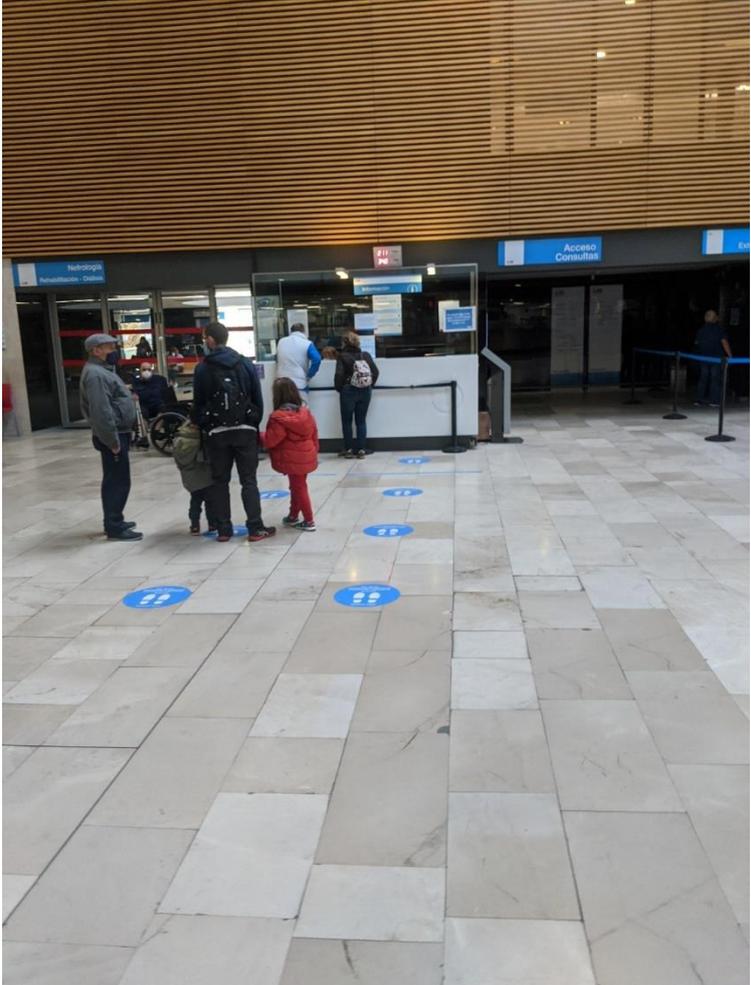
PA SER-42/2019-AE
 INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
 CARLOS (HURJC)
 15/02/2021

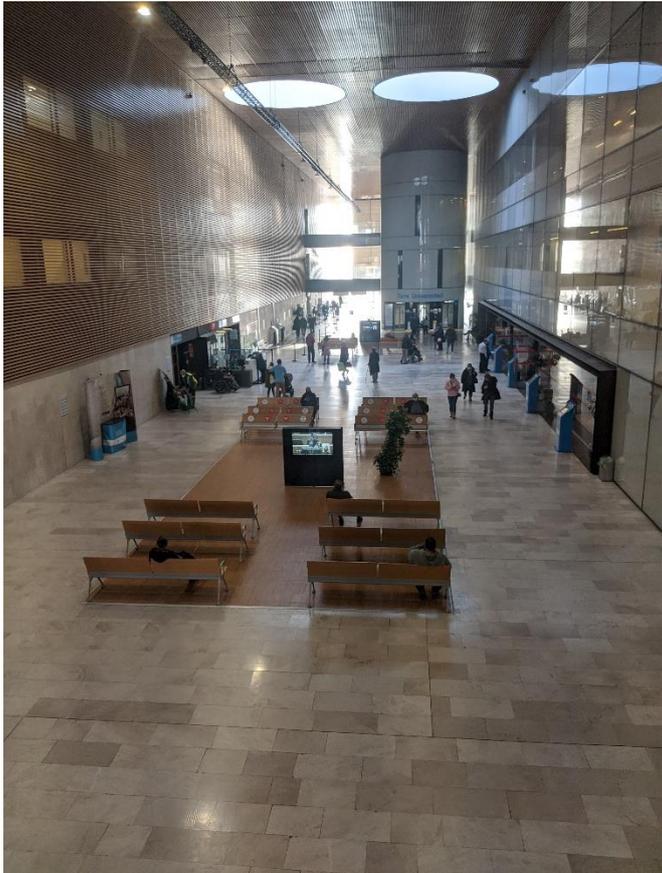


Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución 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?	
											indicando que pertenece al área solicitada.								
Laboral_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Llamada FALLIDA	Fuera de rango-corte	NP	NP	NP	NP No procede	NP Llamada FALLIDA Realizamos la llamada, pero la locución inicial no suena, simplemente pasamos los segundos, esperamos por si un operador atiende la llamada, pero no sucede.	Fuera de rango-corte	NP No procede	NP No procede	NP No procede Realizamos la llamada, pero la locución inicial no suena, simplemente pasamos los segundos.	NP No procede Realizamos la llamada, pero la locución inicial no suena, simplemente pasamos los segundos.	NP No procede	NP No	
INDICADORES					71,98%	17,228			113,780			3,97%	67,08%	96,91%	87,01%	99,35%	86,11%		
					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: 1	Fecha y hora: 01/12/2020 15:14
Lugar: Atención al paciente	
Descripción: Sala de Atención al paciente	
Imagen:	
 <p>The photograph shows a patient care area. In the foreground, there is a reception desk. Behind the desk, there are two informational signs. The sign on the left is titled 'Cambio Legislativo Ley de Protección de Datos'. The sign on the right is titled 'HORARIO DE ATENCIÓN AL PACIENTE' and lists the hours: '9:00 a 17:00 h.' and 'De 17:00 a 22:00 h. y fines de semana pueden dirigirse al PUNTO DE INFORMACIÓN DE URGENCIAS'. Above the signs, there is a blue sign that says 'Atención al Paciente' with the number '2'. On the wall to the right, there is a poster featuring a woman's face. A blue floor sticker with the text 'Mantenga la distancia de seguridad sanitaria. Gracias.' is visible on the floor.</p>	
Observaciones:	
1 puesto sin atender	

Fotografía nº: 2	Fecha y hora : 01/12/2020 16:08
Lugar: Información	
Información Hall central	
Imagen:	
	
Observaciones:	
1 puesto sin atender	

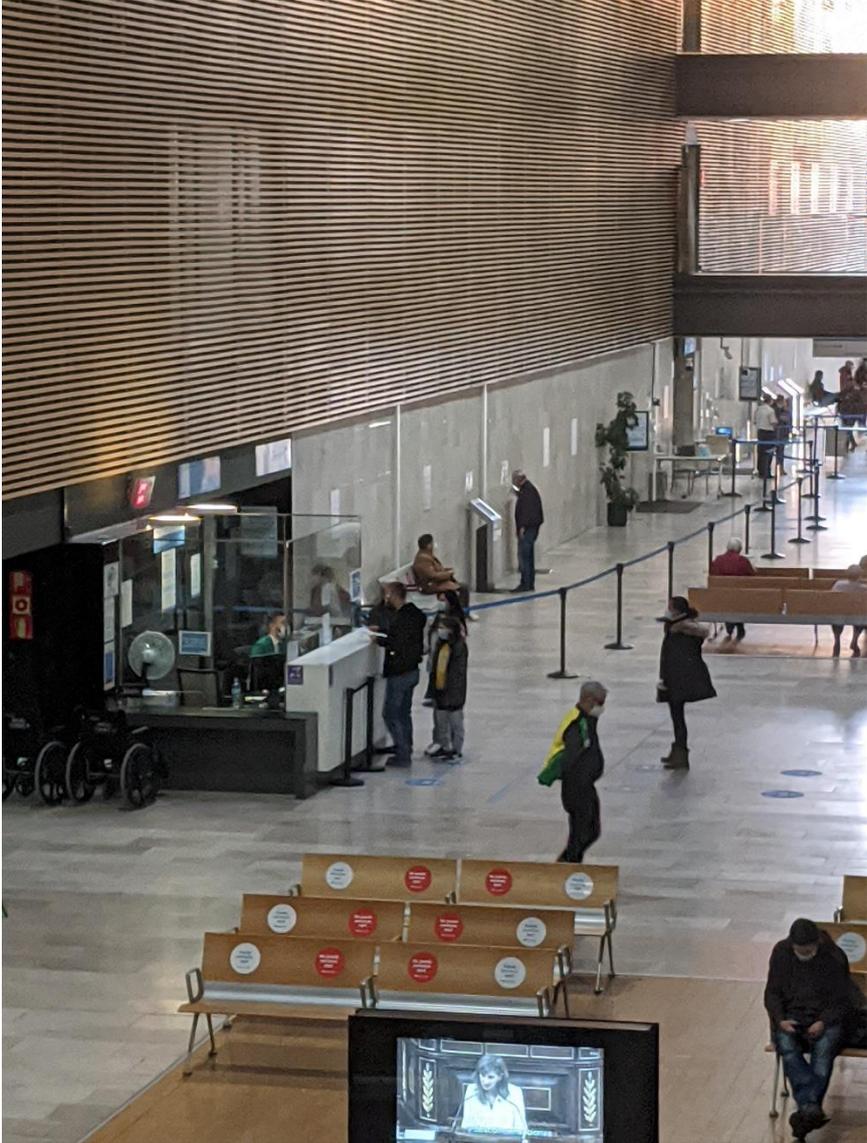
Fotografía nº: 3	Fecha: 1/12/2020 16:21
Lugar: Información	
Descripción: Información Hall central	
Imagen: 	
Observaciones: 1 Puesto sin atender	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



Fotografía nº: 4	Fecha y hora:01/12/2020 17:44
Lugar: Información	
Descripción: Información Hall central	
Imagen: 	
Observaciones:	
1 Puesto sin atender	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



Fotografía nº: 5	Fecha y hora: 02/12/2020 8:36
Lugar: Entrada extracciones	
Descripción: Control de entrada área de extracciones	
Imagen: 	
Observaciones: Puesto sin atender	



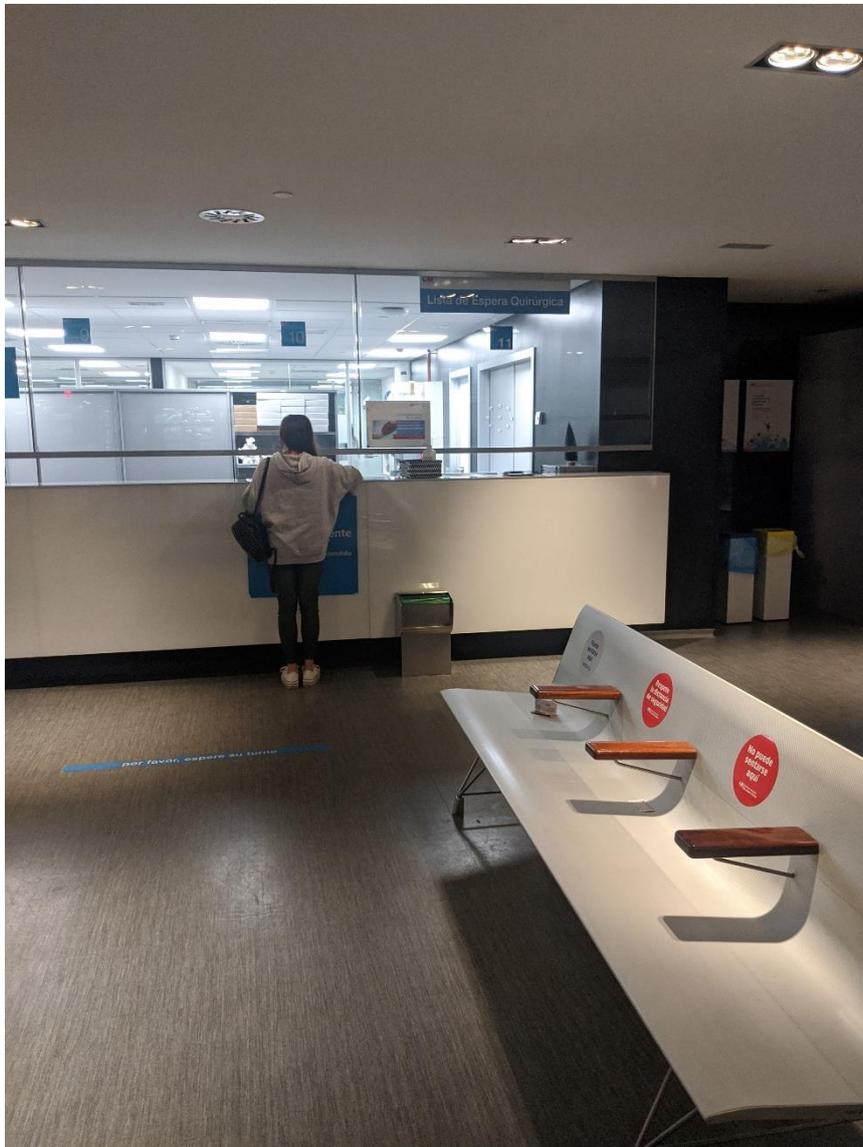
Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



Fotografía nº: 6	Fecha y hora: 02/12/2020 8:48
Lugar: L.E.Q	
Descripción: Puesto de Lista de Espera Quirúrgica	

Imagen:



Observaciones:



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



Puesto sin atender

Fotografía nº: 7	Fecha: 02/12/2020 8:56
Lugar: Control entrada	
Descripción: Control de entrada de Acceso a extracciones	
Imagen:	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



Observaciones:

1 puesto atendido

Fotografía nº: 8

Fecha: 02/12/2020 17:08

Lugar: Información



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



Descripción:
Información Hall central

Imagen:



Observaciones:

1 puesto sin atender

Fotografía nº: 9

Fecha: 03/12/2020 9:36



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



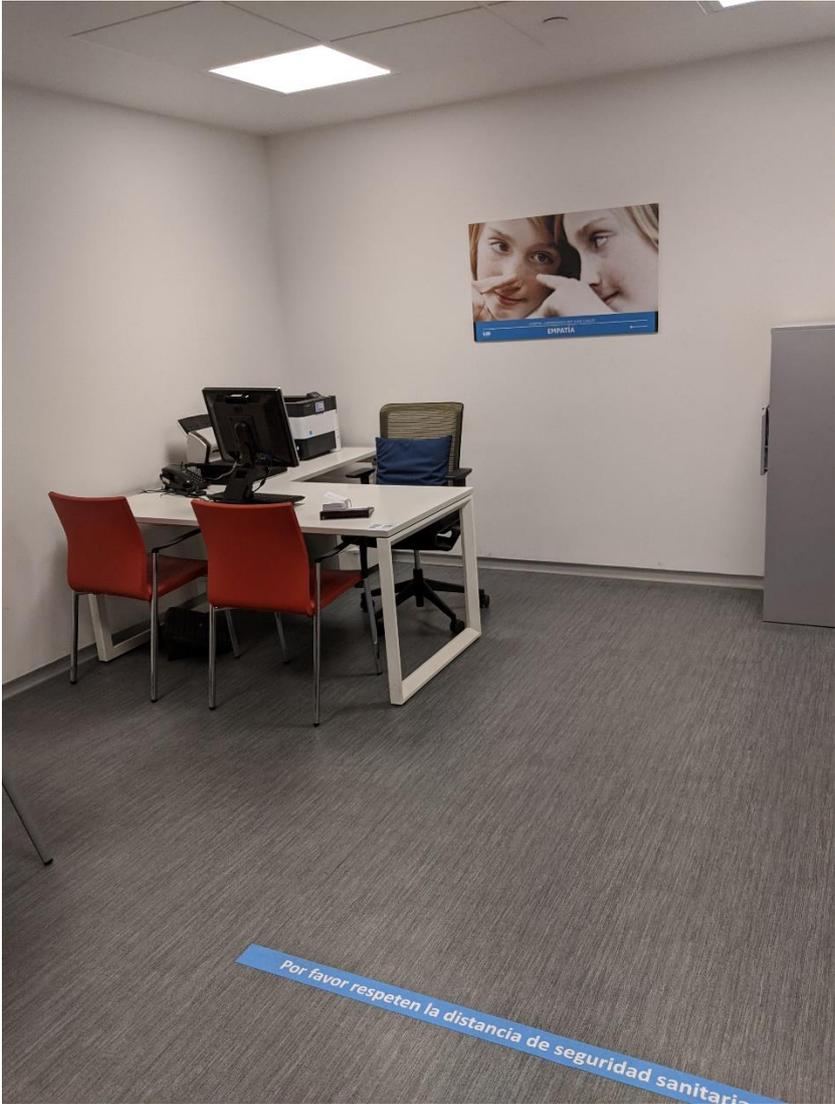
Lugar: Urgencias	
Descripción: Información urgencias	
Imagen: 	
Observaciones:	
Puesto sin atender	



Comunidad
de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO REY JUAN
CARLOS (HURJC)
15/02/2021



Fotografía nº: 10	Fecha: 03/12/2020 9:47
Lugar: Atención al paciente	
Descripción: Atención al paciente	
Imagen: 	
Observaciones: Puesto sin atender	