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 GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)

índice

1 Resumen Ejecutivo. ... 3
2 Objeto y alcance de la auditoría. ... 8
3 Documentación revisada y normativa. ... 9
3.1 Normativa. ... 9
3.2 Documentación ... 9
4 Metodología desarrollada: ... 12
4.1 Recopilación de datos ... 12
4.2 Desarrollo de herramientas de medición. ... 12
4.3 Metodología de las auditorías: ... 12
4.3.1 Auditoría de los Requisitos Documentales ... 15
4.3.2 Auditoría de Procesos y Subprocesos ... 16
4.3.3 Evaluación del Desempeño de los Procesos y Subprocesos ... 21
4.3.4 Estudio de la Calidad de la Atención Presencial en Atención al Paciente, Recepción/Información y Centralita. ... 24
4.3.5 Estudio de la Calidad de la Atención Telefónica ... 28
5 Resultados: ... 34
5.1 Resultados generales: ... 34
5.1.1 Equipo Auditor e Interlocutores del proceso de auditoría: ... 34
5.1.2 Resultados de los indicadores obtenidos por tipo de estudio: ... 36
5.1.3 Desviaciones Observadas. Plan de Acción: ... 43
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. ... 62
6.2.1 Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Comunicación Cita ... 124
6.2.2 Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Citación Presencial ... 126
6.3 ANEXO 3: Tabla de Evaluación del Desempeño de los Procesos y Subprocesos. ... 128
6.4 ANEXO 4: Tabla de Evaluación de Campo de la Calidad de la Atención Presencial. . 132
6.5 ANEXO 5: Tabla de datos del Estudio de Calidad de la Atención Telefónica. ... 161
6.6 ANEXO 6: Fotografías. ... 486

1 Resumen Ejecutivo.

Los trabajos de auditoría realizados para el Hospital Universitario General de Villalba 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 19 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 General de Villalba fueron realizados entre los días 14 y 16 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 17 procesos y 67 subprocesos asociados, realizándose entrevistas con 30 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 tención presencial, realizando la **toma de 139 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 375 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.	97,7%
Auditoría de procesos y subprocesos (Anexo 2)	% de Cumplimiento de los Requisitos de Procesos y Subprocesos.	100%
Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos (Anexo 3)	% de Cumplimiento de los Objetivos de Procesos y Subprocesos.	100%
Estudio de la calidad de la atención presencial en	Tiempo de espera en sala.	3:16 minutos (promedio)

Nombre del estudio	Indicador	Resultado
Atención al Paciente, Recepción/Información y Centralita (Anexo 4)	% de puestos atendidos.	73%
	Posibles incidencias ocurridas durante la observación.	67 incidencias
	% de puestos de atención bien identificados	100%
	% de personan que atienden bien uniformadas	100%
	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos	98%
Estudio de la calidad de la atención telefónica (Anexo 5)	Tiempo de respuesta.	13,18 segundos (promedio)
	% de llamadas perdidas.	1,87%
	Tiempo de llamadas en espera.	62,43 segundos (promedio)
	% Derivaciones realizadas correctamente.	69,21%
	% Resolución a primera llamada.	71,73%
	% Saludo y presentación adecuadas.	93,87%
	% Trato recibido, tono empleado adecuados.	99,53%
	% de Conexiones telefónicas de calidad adecuada.	95,79%
	% de despedidas adecuadas.	94,62%

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 General de Villalba, se puede confirmar que en general el grado de cumplimiento de requisitos y calidad del servicio prestado es realmente 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 absoluto cumplimineto de los objetivos relacionados con el desempeño de 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:** 3.
- **Desviaciones de Nivel Leve:** 1.

El detalle de estos resultados se desarrolla a lo largo del capítulo 5 de este informe (Apartado "Desviaciones Observadas. Plan de Acción").

Las principales **áreas de mejora que se pueden extraer de las Desviaciones detectadas en la Auditoría son:**

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

  En cualquier caso, uno de los resultados que se han obtenido del estudio de campo de la calidad de la atención presencial, es que se han registrado un número significativo 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 (63 incidencias).

  Bien es cierto que a pesar de todo, en casi ningún momento hay esperas por encima de los 3 minutos en casi ninguna de las unidades. En cualquier caso, si se consideran incidencias a la ausencia repetida de personal administrativo en diferentes puesto de atención, con respecto al total de puestos de atención disponibles.

  Si se detectaron a lo largo de la auditoría presencial, no obstante, 4 incidencias puntuales relativas a tiempos de espera de más de 20 minutos hasta ser atendidos por personal administrativo (desde el momento en el que la auditora saca turno en el tótem, hasta que es llamada para atenderla). De estas 4 incidencias registradas con tiempos de espera superiores a los 20 minutos, 3 de ellas están igualmente relacionadas con una o varias ausencias de personal administrativo en puestos de atención disponibles.

- **Atención Telefónica:** como resultado del estudio realizado de la calidad de la atención telefónica, se han evidenciado algunas incidencias con derivaciones de llamadas, de resolución a primera llamada, o de llamadas con conexiones telefónicas de calidad insuficiente. Se deberá de analizar en profundidad las causas finales de los posibles cortes no previstos (no relacionados con líneas ocupadas, agentes ocupados, llamadas fuera de horario, o petición de derivaciones que los agentes no tienen permitido hacer) 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.

- **Formación:** se recomienda completar los planes de formación anuales con algún tipo de formación en idiomas, al igual que pedir titulaciones de idiomas para todos aquellas nuevas incorporaciones para las que se evidencia que pueden aportar este tipo de certificados.

2 Objeto y alcance de la auditoría.

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

Los objetivos generales de la auditoría son:

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

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

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

Los objetivos específicos de la auditoría son:

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

Se han evaluado los resultados del servicio de personal administrativo en relación con todo aquello que afecte o pueda afectar a lo establecido en los Pliegos (PCAP y PTE), especialmente

el cumplimiento de los Indicadores de calidad y disponibilidad, la normativa vigente y lo que aconsejan las Buenas Prácticas. Las áreas auditadas fueron los siguientes:

- *Área de Información / Recepción (Atrio)*
- *Área de Atención al Paciente.*
- *Área de Admisión Central: Ingresos (ventanilla 1)*
- *Área de Admisión Central: Lista de Espera Quirúrgica (LEQ) (ventanilla 2)*
- *Área de Admisión Central: Citaciones Presenciales (ventanillas 3, 4, 5, 6, 7)*
- *Área de Admisión Central: Puestos Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)*
- *Área de Admisión Central: Agendas*
- *Área de Admisión Central: Informador / Acompañamiento*
- *Área de Call Center Citación*
- *Área de Contacto Telefónico para Consultas No Presenciales*
- *Área de Centralita de Información*
- *Área de Admisión / Información de Urgencias*
- *Área de Admisión de Hospital de Día Médico*
- *Área de Información CMA*
- *Área de Extracciones*

Notas

**Hospital Universitario General de Villalba, en adelante HUGVI.*
***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
• Organigrama • Descripción de puestos de trabajo. • Descripción de perfiles. • Expedientes de personal o registros de titulaciones y capacitación, cursos…	Adecuación del puesto al perfil.
Plan de formación • 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.
• 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.
• Expedientes de personal, firma de las cláusulas de confidencialidad. • Registros de reclamaciones e incidencias.	Cumplimiento del deber de confidencialidad.
• Registro de actividad del servicio de acompañamiento, registro de solicitudes de acompañamiento. • Registros de reclamaciones e incidencias.	Acompañamiento a las personas establecidos según protocolo
• 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
• Tarjetas de identificación (revisión in situ) • Uniformes.	Grado de cumplimiento en la identificación. Identificación visible del personal que presta el servicio. El personal esta correctamente uniformado.
• Informes del sistema de atención telefónica	Tiempo de atención a llamadas de entrada. Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida) El porcentaje de llamadas perdidas no puede ser superior al 3 %
• Registros del sistema de comunicación de guardia.	Comunicación con las personas en guardia localizada.
• Informes periódicos de actividad.	Elaboración de informes periódicos
• Procedimientos e instrucciones de prestación de servicios.	Cumplimiento de los requisitos establecidos para los servicios. Determinación del grado de eficacia y calidad del desempeño de los servicios.
• Listado telefónico. • Árbol de extensiones de centralita.	Listado telefónico actualizado y flujo de gestión de llamadas de centralita para dimensionar el estudio de la calidad de la atención telefónica.
• Listado de equipos y materiales	Listado de equipos y materiales necesarios para la prestación del servicio. También será objeto de revisión in situ para verificar que los áreas y puestos de trabajo cuentan con los equipos y materiales necesarios para prestación del servicio.

4 Metodología desarrollada:

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

4.1 Recopilación de datos

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

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

4.2 Desarrollo de herramientas de medición

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

Las herramientas de planificación utilizadas han sido las siguientes:

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

Las herramientas de evaluación utilizadas han sido las siguientes:

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

Su detalle metodológico se desarrolla en el punto siguiente.

4.3 Metodología de las auditorías:

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

Las auditorías y estudios realizados fueron los siguientes:

- Auditoría de requisitos documentales. (ES_RD)
- Auditoría de procesos y subprocesos. (ES_PS)
- Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos. (ES_DPS)

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

A continuación, se resumen los métodos utilizados:

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

Tipo de estudio	Método	Herramientas	Documentación de referencia
Estudio de la calidad de la atención presencial en atención al paciente, citaciones y en la recepción/información. (ES_CAP)	Estudio de campo, en los puntos de atención presencial y citación.	Listado de puntos de atención. Plan de medición de la calidad de la atención presencial. Tabla de evaluación la calidad de la atención presencial.	PPT. Procedimientos operativos de la SC. Listado de puntos de atención. Listado de puntos críticos y estándares.
Estudio de la calidad de la atención telefónica. (ES_CAT)	Llamadas a los teléfonos de atención y cita.	Listado telefónico. Árbol de extensiones de la centralita. Plan de medición de la calidad de la atención telefónica. Tabla de evaluación la calidad de la atención telefónica. Teléfono móvil. Grabadora.	Listado de puntos críticos y estándares. Informes de calidad del sistema de atención telefónica.

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

Lunes	Martes	Miércoles
14/12/2020	15/12/2020	16/12/2020

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

4.3.1 Auditoría de los Requisitos Documentales

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

4.3.1.1 Detalle metodológico de la Auditoría Documental

Alcance:	El Hospital Universitario General de Villalba y sus áreas de recepción, información, atención al paciente y atención telefónica.
Método:	Mixto: • 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:

Grado de Cumplimiento de Requisitos Documentales (%) = (Requisitos Cumplidos / Requisitos Totales) · 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 General de Villalba y los procesos y subprocesos de sus áreas de atención al paciente, recepción, información y atención telefónica.
Método:	In situ: • Auditoría de requisitos documentales in situ, incluido en el plan y agenda de auditorías.

Muestreo:	Se revisarán todos los procesos y subprocesos.
Herramientas:	Tabla de evaluación de los requisitos de los procesos y subprocesos. Ver Anexo 2.
Recursos:	Consultores adscritos al proyecto. Sistemas informáticos. Documentación aportada por la sociedad concesionaria. Interlocutores de nivel directivo y responsables.
Métricas clave:	Grado de cumplimiento de los requisitos de los procesos y subprocesos.
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 4 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.
Informe:	Sección propia en el informe final, resumen ejecutivo e informe comparativo.

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

Proceso	Subproceso
Admisión Central: Ingresos (ventanilla 1)	Información y atención al paciente
	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia
	Gestión de camas
Admisión Central: LEQ (ventanilla 2)	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)
Admisión Central: Citaciones Presenciales (ventanillas 3, 4, 5, 6, 7)	Citación
	Lista de espera
	Pruebas
	Reprogramaciones

Proceso	Subproceso
	Información y atención al paciente
	Entrega de material para pruebas
Admisión Central: Agendas	Gestión de Agendas
	Reprogramaciones
	Gestión de citas
Admisión Central: Informador / Acompañamiento	Recepción de pacientes y familiares para Ingreso / Cirugía Programada
	Acompañamiento de pacientes y familiares para Ingreso / Cirugía Programada
Admisión Central: Puestos LEQ	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)
Admisión / Información de Urgencias	Identificación de familiares del paciente
	Información al paciente y familiares en Urgencias
	Mantenimiento del registro
	Control de Accesibilidad de pacientes y familiares
	Gestión de Acompañamientos
Información CMA	Recepción de pacientes y familiares para Cirugía Programada
	Acompañamiento de pacientes y familiares para Cirugía Programada
Hospital de Día Médico	Identificación y filiación del paciente
	Mantenimiento del registro
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia
	Gestión de camas Hospital de Día
Atención al Paciente	Información al paciente
	Gestión de reclamaciones
	Actualización de datos de pacientes

Proceso	Subproceso
	Acompañamientos
	Gestión de colas
Centralita Información	Información al paciente
	Citación
	Redireccionamiento de llamadas
	Llamadas de emergencia
	Localización de guardia
Call Center Citación	Información al paciente
	Citación
	Lista de espera
	Pruebas
	Reprogramaciones
	Comunicación de cita
Comunicación de cita	Aviso telefónico
	Correo ordinario
	Presencial
Contacto Telefónico para Consultas No Presenciales	Información al paciente
	Citación
	Realización de tareas administrativas de apoyo a la consulta
	Realización de Consulta no presencial
Gestión del Personal Administrativo / Recursos Humanos	Planificación del servicio
	Control de presencia
	Formación
	Acogida

Proceso	Subproceso
Información / Recepción (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
Extracciones, Laboratorio	Gestión administrativa de apoyo a Laboratorio

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:

Grado de Cumplimiento de Requisitos de Procesos y Subprocesos (%) = (Requisitos Cumplidos / Requisitos Totales) · 100

4.3.2.3 Detalle de las métricas del estudio:

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

Este indicador se calcula de la manera siguiente:

INDICADOR	FORMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_PS_G1: Grado de Cumplimiento de los Requisitos de Procesos y Subprocesos.	Unidades: %. Fórmula: (Requisitos Cumplidos / Requisitos Totales) · 100	No aplica, es una medición puntual coincidente con el momento de la evaluación de los requisitos de procesos y subprocesos (auditoría presencial).

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

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

4.3.3 Evaluación del Desempeño de los Procesos y Subprocesos

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

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

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

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

Alcance:	El Hospital Universitario General de Villalba y sus procesos y subprocesos de sus áreas de atención al paciente, recepción, información y atención telefónica.

Método:	Mixto: • En gabinete: estudio de la documentación aportada por la sociedad concesionaria. • Auditoría in situ de algunos de los aspectos que puedan ser objeto de duda.
Muestreo:	Se revisan todos los procesos y subprocesos.
Herramientas:	Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.
Recursos:	Sistemas informáticos. Documentación aportada por la sociedad concesionaria. Información sobre procesos y puntos críticos o estándares contenida en los Pliegos PA SER-42/2019-AE y PPT para las sociedades concesionarias, anexo VI. Especificaciones Técnicas de los Servicios Complementarios No Sanitarios, Apartado 11. Apoyo Administrativo: Servicio de atención al paciente, recepción y centralita telefónica. Interlocutores de nivel directivo y responsables.
Métricas clave:	Grado de cumplimiento de los estándares, objetivos y KPI definidos para los procesos y subprocesos.
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 4 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.
Informe	Sección propia en el informe final, resumen ejecutivo e informe comparativo.

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

4.3.3.2 Detalle de las herramientas de control y evaluación

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

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

RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CRITERIO
Objetivo Cumplido	No se detectan desviaciones de ninguno de los tipos siguientes.
Incidencia Leve	Incumplimientos de procedimientos que suponen una limitación de uso de salas y/o instalaciones y/o servicios.
Incidencia Media	Incumplimientos de normativa y procedimientos que pueden derivar en un riesgo para las personas y/o medio ambiente y/o una afectación al servicio sanitario.

RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CRITERIO
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:

Grado de Cumplimiento del Desempeño de Procesos y Subprocesos (%) = (Objetivos Cumplidos / Objetivos Totales) · 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**

Descripción Indicador	Valor objetivo o valor de referencia	Requisito del PPT relacionado
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 pérdidas en la centralita > al 3%	> 3%	**PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO**
ID_DPS_E8: Índice de incidencias relacionadas con el incumplimiento del deber de confidencialidad.	0 Incidencias	**PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO**
ID_DPS_E9: Faltas en la atención que denoten mala educación, falta de respeto, etc.	0 reclamaciones o quejas de pacientes por falta de educación en la atención.	**PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO**
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 personan 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 General de Villalba y sus puntos de atención presencial para información y citación.
Método:	Mixto: • 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:	• Tiempo de espera en sala. • Estado y errores del sistema de llamada en sala y sistemas de control de turnos: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos. • % de puestos atendidos. • Posibles incidencias ocurridas durante la observación. • Identificación y horarios de los puestos de atención: % de puestos de atención bien identificados. • Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos: % de personan que atienden bien uniformadas.
Benchmarking:	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:

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 **139 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: • Tiempo de espera en sala. • Estado y errores del sistema de llamada en sala y sistemas de control de turnos: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos. • % de puestos atendidos. • Posibles incidencias ocurridas durante la observación. • Identificación y horarios de los puestos de atención: % de puestos de atención bien identificados. • Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos: % de personan que atienden bien uniformadas.
Resultado	Se registra el valor que toma el indicador.
Descripción de las evidencias:	Las evidencias que puedan respaldar el dato del indicador serán identificadas en este campo. Se procurará identificar fechas, código de documentos, lugares, procedimientos, servicios, etc. según proceda.

4.3.4.4 Detalle de las métricas del estudio:

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

Estos indicadores se calculan de la manera siguiente:

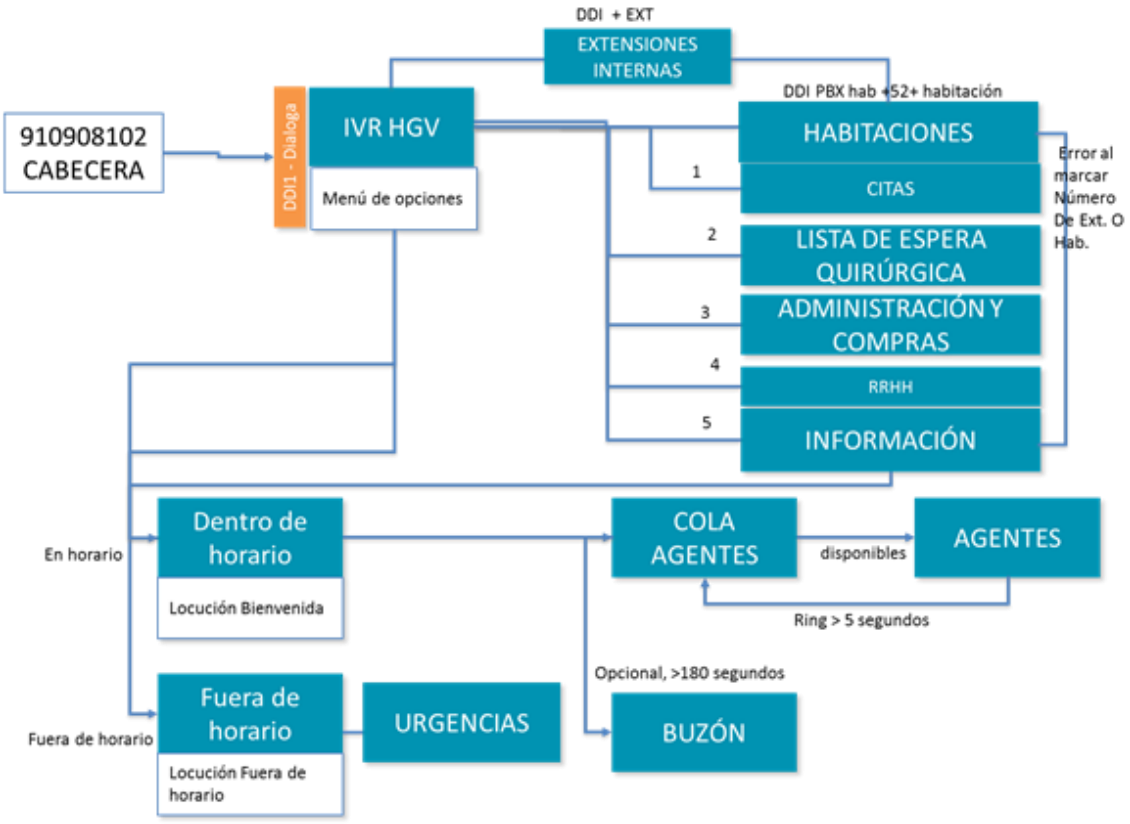
INDICADOR Y REQUISITO RELACIONADO	FÓRMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_CAP_G1 Tiempo de espera en sala Criterio de buenas prácticas.	Unidades: minutos Fórmula: Momento de atención por personal administrativo – Momento de asignación de turno (ticket)	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación, pero se tomará por cada turno controlado que se extrae cada 10 minutos.
ID_CAP_G2 % de puestos atendidos. **PPT. Anexo VI. Ap. 11:** Se dispondrá de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios así como servicios de información al paciente en Urgencias 24 horas.	Unidades: % Fórmula: (Nº de puestos administrativos atendidos / Nº de puestos físicos disponibles) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación que se puede representar cada 15 minutos durante el horario de atención.
ID_CAP_G3: Posibles incidencias ocurridas durante la observación. **Puede relacionarse con cualquier requisito del PPT**	Unidades: Incidencias Fórmula: Número de incidencias totales en el periodo de observación	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación.
ID_CAP_G4: % de puestos de atención bien identificados. **PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO:** Incorrecta uniformidad y/o identificación del personal del servicio	Unidades: % Fórmula: (Número de Puestos de atención identificados correctamente y con información de horario de atención / Número total de puestos de atención) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación.
ID_CAP_G5: % de personan que atienden bien uniformadas **PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO:** Incorrecta uniformidad y/o identificación del personal del servicio	Unidades: % Fórmula: (Número de profesionales administrativos uniformados correctamente / Número total de profesionales administrativos) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación.

INDICADOR Y REQUISITO RELACIONADO	FÓRMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_CAP_G6: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos Criterio de buenas prácticas.	Unidades: % Fórmula: (Número de sistemas de control de turno correctos, completamente operativos / Número total de sistemas de control de turno) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación.

4.3.5 Estudio de la Calidad de la Atención Telefónica

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

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



Las métricas extraídas del estudio telefónico son las siguientes:

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

Adicionalmente, se han podido realizar las siguientes métricas:

a) Indicadores cuantitativos:

- Resolución a primera llamada

b) Indicadores cualitativos:

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

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

Alcance:	El Hospital Universitario General de Villalba y las diferentes extensiones de la centralita de atención telefónica.
Método:	Mixto: • 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 375 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:	• Tiempo de respuesta. • % de llamadas perdidas. • Tiempo de llamadas en espera. • Derivaciones realizadas correctamente.

	• Resolución a primera llamada • Saludo y presentación. • Trato recibido, capacidad de escucha, tono empleado. • Calidad de la conexión telefónica. • Despedida.
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 4 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.
Informe:	Sección propia en el informe final, resumen ejecutivo e informe comparativo.

4.3.5.2 Plan de Llamadas

En primer lugar, se procedió al cálculo del tamaño de muestra por hospital según sus datos de recepción de llamadas. Este cálculo se ha realizado sobre una estimación del número de llamadas mensuales en cada hospital, basado en el dato anual de llamadas. La fórmula empleada ha sido la del cálculo de n, para 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 HUGVI son los siguientes:

HOSPITAL	NÚMERO DE LLAMADAS ANUALES	ESTIMACIÓN DE LLAMADAS MENSUALES	TAMAÑO DE MUESTRA
Hospital Universitario General de Villalba	183.000	15.025	**375**

El estudio telefónico se realizó en el periodo comprendido entre el 9 de diciembre y el 17 de diciembre de 2020.

Se consideró como caso válido a toda llamada realizada.

Esta muestra de llamadas se distribuyó para cubrir todas sus extensiones telefónicas, según la siguiente fórmula:

Número de observaciones por punto de atención (para un hospital) = Número de llamadas de muestra del hospital / Número de extensiones total del hospital.

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

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

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

	79%				21%			
	Laboral L_V	Laboral L_V	Laboral L_V	Laboral L_V	SD-Festivo	SD-Festivo	SD-Festivo	SD-Festivo
Planteamiento de llamada	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	37	16	27	9	9	5	7	2
Lista de espera quirúrgica	12	6	9	3	3	2	2	1
Información General (Agentes)	72	36	53	19	19	10	12	4

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: • 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
Casandra 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 Admisión	Carmen Crespo	Responsable de Admisión
Responsable de Información, Atención al Paciente y Trabajo Social	Susana Zafra	Responsable de Información, Atención al Paciente y Trabajo Social
Directora de Calidad	Laura Alfaro	Directora de Calidad
Técnico de Recursos Humanos	Zulema Hernández Piqueras	Técnico de Recursos Humanos
Admisión Urgencias	Clara Sardina	Admisión Urgencias
Información Urgencias	Cristóbal López	Información Urgencias
Admisión Central: Ingresos (ventanilla 1)	Noelia Álvarez Hernández	Admisión Central: Ingresos (ventanilla 1)

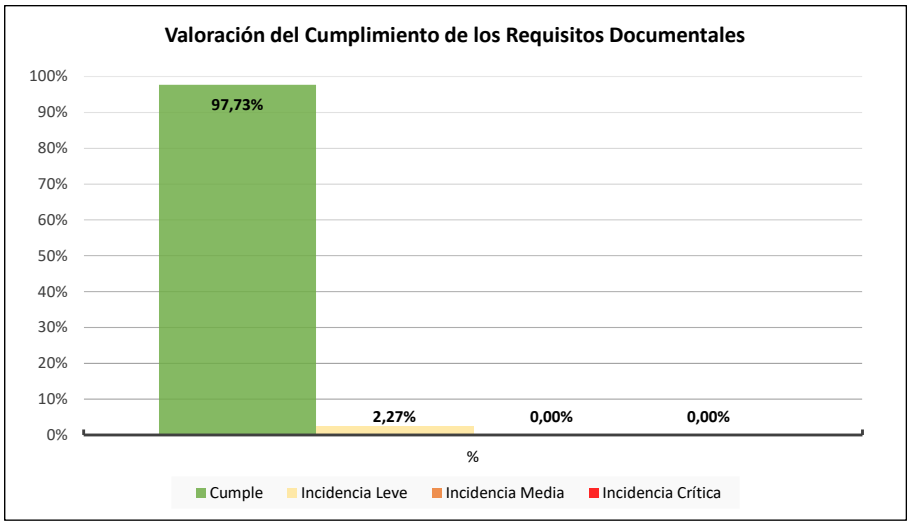
Área/Cargo	Interlocutor/a	Procesos auditados
Admisión Central: LEQ (ventanilla 2)	Patricia Ruiz Torres	Admisión Central: LEQ (ventanilla 2)
Admisión Central: Citaciones Presenciales (ventanillas 3, 4, 5, 6, 7)	Susana Gracia	Admisión Central: Citaciones Presenciales (ventanillas 3, 4, 5, 6, 7)
Admisión Central: Citaciones Presenciales (ventanillas 3, 4, 5, 6, 7)	Janet Corzo	Admisión Central: Citaciones Presenciales (ventanillas 3, 4, 5, 6, 7)
Admisión Central: Puestos LEQ	Montserrat González Galera	Admisión Central: Puestos LEQ
Admisión Central: Puestos LEQ	Susana Jimenez Montilla	Admisión Central: Puestos LEQ
Admisión Central: Agendas	Raquel Sánchez García	Admisión Central: Agendas
Hospital de Día Médico	Sara García Yagüe	Hospital de Día Médico
Admisión Central: Informador / Acompañamiento	Carmen Marisol López	Admisión Central: Informador / Acompañamiento
CMA (Información)	Isabel Higuera	CMA (Información)
CMA (Información)	Natalia Rodríguez Herráez	CMA (Información)
Información / Recepción (Atrio)	María Teresa Gómez	Información / Recepción (Atrio)
Extracciones	María Luisa García Rodríguez	Extracciones
Call Center Citación	Saúl Gutiérrez	Call Center Citación
Call Center Citación	Cristina Cano	Call Center Citación
Call Center Citación	Jorge Ignacio Santiago Ruiz	Call Center Citación
Call Center Citación	Ana Belén Bardina	Call Center Citación
Call Center Citación	Ana Pardo Gutiérrez	Call Center Citación
Call Center Citación	Raquel Álvarez	Call Center Citación

Área/Cargo	Interlocutor/a	Procesos auditados
Contacto Telefónico para Consultas No Presenciales	Paloma Pacios	Contacto Telefónico para Consultas No Presenciales
Contacto Telefónico para Consultas No Presenciales	Emma Álvarez-Alija García	Contacto Telefónico para Consultas No Presenciales
Centralita Información	Cristina Tapia Rosero	Centralita Información
Centralita Información	Carmen Marisol López	Centralita Información
Atención al Paciente	Elena Díez	Atención al Paciente

5.1.2 Resultados de los indicadores obtenidos por tipo de estudio:

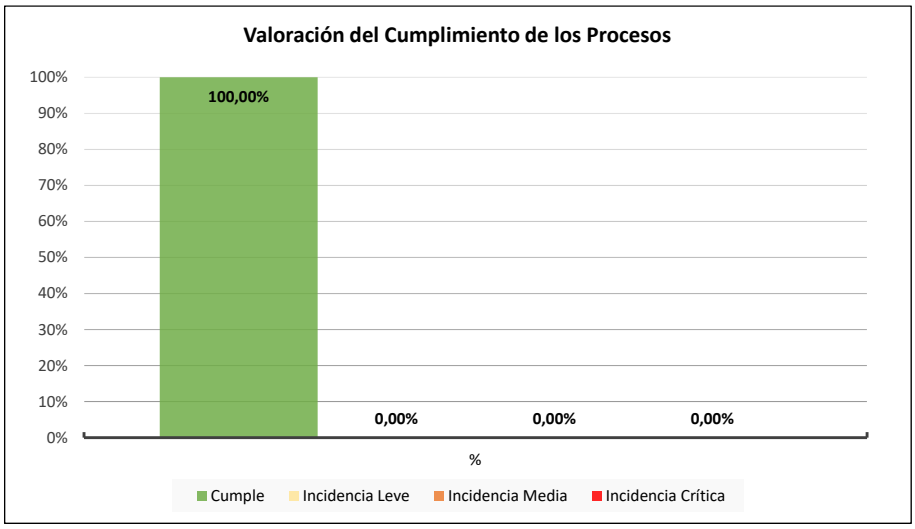
a) Resultados de los indicadores del ES_RD Auditoría de Requisitos Documentales (Anexo 1):

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.	**97,7%**	**Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción**	**——**



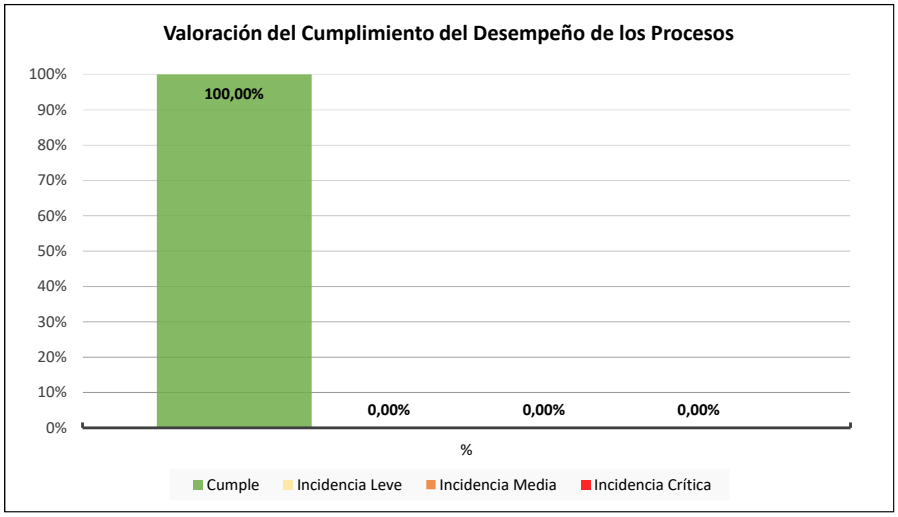
b) Resultados de los indicadores del ES_PS Auditoría de Procesos y Subprocesos (Anexo 2):

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.	**100%**	**CUMPLE**	**____**
ID_PS_E1: Puntuación de la Calidad de la Atención o Información al Paciente (Atención Telefónica)	9,9 sobre 10	CUMPLE	No aplica
ID_PS_E2: Puntuación de la Calidad de la Atención o Información al Paciente (Atención Presencial)	9,9 sobre 10	CUMPLE	No aplica



c) Resultados de los indicadores del ES_DPS Evaluación del Desempeño de los Procesos y Subprocesos (Anexo 3):

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPT relacionado
ID_DPS_G1: Grado de Cumplimiento de los Objetivos de Procesos y Subprocesos.	**No aplica**	**100%**	**CUMPLE**	**____**



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 falta de coberturas, sí en algunos momentos ausencia de los refuerzos establecidos en algunas unidades, pero no hay incidencia, puesto que no se generan tiempos de espera.	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 hay falta de coberturas, sí en algunos momentos ausencia de los refuerzos establecidos en algunas unidades, pero no hay incidencia, puesto que no se generan tiempos de espera.	CUMPLE	**PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO**
ID_DPS_E3: Índice de incidencias relacionadas con la incorrecta uniformidad y/o identificación del personal del servicio	100% de profesionales identificados y uniformados	Se cumple en todos los casos y en todos los puestos, tanto para los Informadores (chaquetas verdes), como para el resto de administrativos de admisión (chaquetas azules).	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_E4: Índice de incidencias relacionadas con el acompañamiento a pacientes que lo soliciten o necesiten	100% de acompañamientos previstos realizados	Sí, lo realizan correctamente. No ha habido incidencias en acompañamientos.	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.	Informador en Urgencias bien cubierto. 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.	Está permantentemente actualizado en la intranet del grupo	CUMPLE	**PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO**
ID_DPS_E7: % de llamadas pérdidas en la centralita > al 3%	> 3%	Resultado Año 2019: 1,83% de llamadas perdidas en promedio anual	CUMPLE	**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**
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 al respecto	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_E10: El resultado de la encuesta de satisfacción a los clientes o del instrumento de medición que se habilite, se encuentra por debajo del 75 %	>75%	Resultados NPS Año 2019: 57,7% Resultados 2019: 94,25% de satisfacción (**ISG: Índice de Satisfacción Global.** Es la media aritmética de la satisfacción global de CCEE, CA, Hospitalización y Urgencias. **Resultados de la Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de la asistencia sanitaria pública de la Comunidad de Madrid 2019. Dirección General de Humanización y Atención al Paciente. Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid**)	CUMPLE	**PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO**

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

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPT relacionado
ID_CAP_G1 Tiempo de espera en sala	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	3:16 minutos (promedio)	CUMPLE	Criterio de buenas prácticas.
ID_CAP_G2 % de puestos atendidos.	100% de puestos atendidos	73%	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	67 incidencias	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 “Desviaciones Observadas. Plan de Acción”	**Puede relacionarse con cualquier requisito del PPT**

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 personan que atienden bien uniformadas	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_G6: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	98%	CUMPLE	Criterio de buenas prácticas.

e) Evaluación de la Calidad de la Atención Telefónica (Anexo 5):

Salvo en el caso de los entandares 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 trascurre un minuto en espera. Tiempo de respuesta en llamada de emergencia máximo 10 seg.	13,18 segundos (promedio)	CUMPLE	Criterio de buenas prácticas
ID_CAT_G2: % de llamadas perdidas.	El porcentaje de "llamadas perdidas" no debe ser superior al 3%.	1,87%	CUMPLE	**PPT. Anexo VI. Ap. 11. Tabla de INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO:** % de llamadas pérdidas en la centralita > al 3%

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.	62,43 segundos (promedio)	CUMPLE	Criterio de buenas prácticas
ID_CAT_G4: % Derivaciones realizadas correctamente.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	69,21%	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.	71,73%	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.	93,87%	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.	99,53%	CUMPLE	Criterio de buenas prácticas
ID_CAT_G8: % de Conexiones telefónica de calidad adecuada.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	95,79%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	Criterio de buenas prácticas
ID_CAT_G9: % de despedidas adecuadas.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	94,62%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	Criterio de buenas prácticas

5.1.3 Desviaciones Observadas. Plan de Acción:

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

Código de desviación: XX_YYYY_ZZZZ

XX:

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

YYYY:

- ES_RD: Auditoría de requisitos documentales.
- ES_PS: Auditoría de procesos y subprocesos.
- ES_DPS: Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.
- ES_CAP: Estudio de la calidad de la atención presencial en atención al paciente, recepción/información y centralita.
- ES_CAT: Estudio de la calidad de la atención telefónica.

ZZZZ:

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

a) DESVIACIONES DE NIVEL CRÍTICO:

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

b) DESVIACIONES DE NIVEL MEDIO:

Se han encontrado 3 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	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 63 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: • Día 14 de diciembre, 27 ausencias de administrativos en áreas de Información / Recepción (Atrio), Ingresos (ventanilla 1), Extracciones, Información de Urgencias, Citaciones Presenciales, Atención al Paciente, Lista de Espera Quirúrgica (ventanilla 2). • Día 15 de diciembre, 23 ausencias de administrativos en áreas de Extracciones, Citaciones Presenciales, Información / Recepción (Atrio), Admisión e Información de Urgencias, Ingresos (ventanilla 1). • Día 16 de diciembre, 13 ausencias de administrativos en áreas de Información / Recepción (Atrio), Lista de Espera Quirúrgica (ventanilla 2), Extracciones, Citaciones Presenciales, Admisión Hospital de Día, Admisión e Información de Urgencias. Bien es cierto que a pesar de todo, en ningún momento hay esperas por encima de los 3 minutos en ninguna de las unidades. En cualquier caso, si se consideran incidencias a la ausencia repetida de personal administrativo en diferentes puesto de atención, con respecto al total de puestos de atención disponibles.	**PPT. 3. Obligaciones del Contrato. 3.1. Obligaciones Generales. Obligaciones Relativas 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.	No aplica	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. Revisar de nuevo las planillas de personal y las coberturas una vez que la situación sanitaria en general se normalice y estabilice.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPT relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_CAP_0002	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 4 incidencias relativas a tiempos de espera de más de 20 minutos hasta ser atendidos por personal administrativo (desde el momento en el que la auditora saca turno en el tótem, hasta que es llamada para atenderla): • Día 14 de diciembre, 4 incidencias de tiempos de espera superiores a 20 minutos en unidades de Extracciones, Ingresos (ventanilla 1), Citaciones Presenciales. De estas 4 incidencias registradas con tiempos de espera superiores a los 20 minutos, 3 de ellas están igualmente relacionadas con una o varias ausencias de personal administrativo en puestos de atención disponibles.	**PPT. 3. Obligaciones del Contrato. 3.1. Obligaciones Generales. Obligaciones Relativas 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.	No aplica	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. Revisar de nuevo las planillas de personal y las coberturas una vez que la situación sanitaria en general se normalice y estabilice.

DM_ES_CAT_0001	Durante el transcurso del estudio de la calidad de la atención telefónica se han detectado las siguientes incidencias: • Derivaciones realizadas correctamente: Hay un porcentaje de llamadas de un 19,5% en las que la derivación no procedía (no aplicable), lo que nos deja un porcentaje de 69,2% de llamadas con derivaciones correctas y un resto de 30,8% de llamadas con derivaciones incorrectas. Las principales causas de estas derivaciones incorrectas son: llamadas que se cortan antes de contestar la operadora, llamadas fuera de horario, administrativos que comentan que no se puede derivar directamente la llamada a una especialidad, médico específico, consultas o urgencias. • % De resolución a primera llamada: Hay un porcentaje de 71,7% de llamadas resueltas a la primera, lo que nos deja un 28,3% de llamadas no solucionadas a la primera. Las principales causas son: llamadas en las que tras mantener una espera para ser atendidos por un agente se corta la llamada, llamadas que se cortan antes de contestar la operadora, llamadas que se cortan tras hablar con un administrativo que le deriva a otra área. • Saludo y presentación adecuadas: De todas aquellas llamadas que sí han sido atendidas por un operador (hay llamadas que únicamente testaban el proceso de derivaciones y árbol de extensiones), tenemos un porcentaje de 93,9% de llamadas en las que la administrativa saluda y se presenta adecuadamente. No obstante hay un 6,1% de llamadas en las que la administrativa no saluda o se presenta de forma correcta. Las principales causas son: la administrativa no saluda con un "buenos días/tardes" o similar, o la administrativa no informa sobre el área o departamento al que se está llamando (citas, radiología, etc.), o no presenta al Hospital. • % de Conexiones telefónica de calidad adecuada: Hay un porcentaje de 95,8% de llamadas con una calidad de conexión adecuada, lo que nos deja un 4,2% de llamadas con conexiones de baja calidad. Las principales causas son: ruido de fondo, sonidos distorsionados o interferencias al hablar los administrativos, el hilo musical se escucha mal o distorsionado.	**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...). **PPT. Anexo VI. Ap. 11:** Se deberá contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación.	Anexo 5 (Resultados de la evaluación de la calidad de la atención telefónica)	Se deberá de analizar en profundidad las causas finales de los posibles cortes no previstos (no relacionados con líneas ocupadas, agentes ocupados, llamadas fuera de horario, o petición de derivaciones que los agentes no tienen permitido hacer) en las llamadas, al igual que una revisión de la correcta definición del árbol de extensiones de centralita, para evitar este tipo de incidentes. 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.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPT relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
	• Despedidas adecuadas: Hay un porcentaje de 94,6% de llamadas en las cuales la administrativa se despide adecuadamente, lo que nos deja un 5,4% de llamadas sin despedida correcta. Las principales causas son: administrativa que no utiliza ninguna formula de despedida al transferir la llamada.			

c) DESVIACIONES DE NIVEL LEVE:

Se ha encontrado 1 desviación 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, concretamente el de trabajador social, viene definido que es valorable el conocimiento de idiomas (inglés nivel medio), sin embargo, no están pidiendo que los candidatos aporten las titulaciones en aquellos casos en los que sí las poseen.	**PPT. Anexo VI. Ap. 11:** 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.	Documentos de Descripción de Perfiles / Puestos de Trabajo Titulación que acredite el nivel de conocimiento en idiomas.	La SC comenzará a pedir las titulaciones de idiomas de aquellos candidatos que se contraten y que sí posean titulaciones en idiomas. 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. 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.

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

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

6.1 ANEXO 1: Tabla Evaluación de los Requisitos Documentales.

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
3.1- Obligaciones generales	Diseño y organización y los recursos humanos y materiales que propone para cada servicio	Organigrama del personal administrativo	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
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	
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	Hay los siguientes perfiles: Administrativo, Informador, Responsable de Atención al Paciente y Trabajo Social
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	Listados llevados por parte de IT, menos la centralita con Dialoga

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
3.1- Obligaciones generales: obligaciones referidas al personal	Titulación exigida para el puesto de trabajo.	Títulos.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Todos cumplen un mínimo de Graduado Escolar, Bachillerato, o ESO. Los más específicos son FPI y II o Licenciados y Diplomados
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	Hojas de Firmas de asistencia a cursos y diplomas acreditativos de asistencia
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	Dentro de Aturno
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	

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
3.3.- Disponibilidad de medios	La adjudicataria deberá garantizar la prestación de los servicios complementarios no sanitarios	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	Dentro de ATurno
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.	Cláusula de confidencialidad firmada por el personal administrativo.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Contrato y cláusula de confidencialidad firmada con ICD Servicios Villalba SA

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
3.1- Obligaciones generales: obligaciones referidas al personal	Plan de Formación Continuada (PFC) anual.	Plan de formación continuada.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Incluso en 2020 han conseguido realizar cursos de formación (primando más la formación online o en remoto)
3.1- Obligaciones generales: obligaciones referidas al personal	Tanto el personal de la sociedad concesionaria como, en su caso, el de las empresas contratadas, deberá ir debidamente uniformado.	Documento de descripción de los uniformes.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se remiten a la descripción de uniformidad del Personal de Información del SERMAS
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	Hay un proveedor corporativo a quien se piden los uniformes
3.1- Obligaciones generales: obligaciones referidas al personal	Llevar en todo momento la identificación.	Documentos o tarjetas de identificación.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Todo el mundo los lleva puestos
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	Hojas de Firmas de asistencia a cursos y diplomas acreditativos de asistencia

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
Anexo VI punto 11	Se dispondrá de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios así como servicios de información al paciente en Urgencias 24 horas.	Relación, identificación, inventario o similar de los puntos de atención e información a pacientes y usuarios.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Dentro del manual de Bienvenida
Anexo VI punto 11	Conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del Centro Sanitario.	Directorio actualizado y a disposición del personal administrativo en los puntos de atención e información a pacientes y usuarios.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Dentro de la intranet del grupo
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 DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)
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	Circuito de Acompañamiento (versión del 7 de marzo de 2016)
Anexo VI punto 11	Conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, entre las distintas áreas del mismo.	Listado de medios de comunicación para personas discapacitadas.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Tele traductores, Svisual (lenguaje de signo), aunque no disponen de un listado como tal

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, manual o instrucciones de uso de centralita o similar	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Definición de ACD Hospital General de Villalba (versión de Mayo de 2019)
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	Definición de ACD Hospital General de Villalba (versión de Mayo de 2019)
Anexo VI punto 11	Atención a la Centralita Telefónica, así como a otros sistemas de comunicación que pudiera utilizar el hospital.	Listado de medios telefónicos	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Dentro de la Intranet del grupo
Anexo VI punto 11	Atención a la Centralita Telefónica, así como a otros sistemas de comunicación que pudiera utilizar el hospital.	Árbol de ce centralita, listado de extensiones o similar	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Dentro de la Intranet del grupo
Anexo VI punto 11	Atención a la Centralita Telefónica, así como a otros sistemas de comunicación que pudiera utilizar el hospital.	Listado telefónico actualizado trimestralmente.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Dentro de la Intranet del grupo

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
CIRCUITO DE ACOMPAÑAMIENTO (versión 07/03/2016)	Protocolos de Circuito de Acompañamientos	Registro de Acompañamientos	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Dentro del Casiopea
SERVICIO DE CUIDADOS INTENSIVOS / INFORMACIÓN A FAMILIARES	Registro de Acompañamientos	Registro de Acompañamientos	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Dentro del Casiopea
NORMAS DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIARES DE PACIENTES POSTOPERADOS EN REANIMACIÓN (versión 20/12/2018)	Registro de Acompañamientos	Registro de Acompañamientos	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Dentro del Casiopea
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DIRECTA Código HGV_29.2_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	• Formato de petición de documentación clínica. • Solicitud de autorización de recogida de documentación clínica. • Formato de petición de servicio. • Solicitud de rectificación de datos de carácter personal.	Formato de petición de documentación clínica	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En el Servicio de Atención al Paciente

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 ATENCIÓN DIRECTA Código HGV_29.2_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	• Formato de petición de documentación clínica. • Solicitud de autorización de recogida de documentación clínica. • Formato de petición de servicio. • Solicitud de rectificación de datos de carácter personal.	Solicitud de autorización de recogida de documentación clínica	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En el Servicio de Atención al Paciente
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DIRECTA Código HGV_29.2_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	• Formato de petición de documentación clínica. • Solicitud de autorización de recogida de documentación clínica. • Formato de petición de servicio. • Solicitud de rectificación de datos de carácter personal.	Formato de petición de servicio	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En el Servicio de Atención al Paciente. Todo se registra igualmente dentro del IGR
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DIRECTA Código HGV_29.2_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	• Formato de petición de documentación clínica. • Solicitud de autorización de recogida de documentación clínica. • Formato de petición de servicio. • Solicitud de rectificación de datos de carácter personal.	Solicitud de rectificación de datos de carácter personal	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En el Servicio de Atención al Paciente
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Registro de Acompañamientos	Registro de Acompañamientos	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Dentro del Casiopea

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 INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	• Formato de impreso de registro de préstamo de sillas de ruedas • Formato de impreso de registro de objetos donados • Formato de impreso de recepción de correo certificado	Formato de impreso de registro de préstamo de sillas de ruedas	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Información / Recepción (Atrio). Es un registro en excel
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	• Formato de impreso de registro de préstamo de sillas de ruedas • Formato de impreso de registro de objetos donados • Formato de impreso de recepción de correo certificado	Formato de impreso de registro de objetos donados	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo llevan desde el Departamento de Atención al Paciente / Trabajo Social, también su registro.
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	• Formato de impreso de registro de préstamo de sillas de ruedas • Formato de impreso de registro de objetos donados • Formato de impreso de recepción de correo certificado	Formato de impreso de recepción de correo certificado	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	• Formato de registro de familiares y/o acompañantes en urgencias. • Formato de registro de actividad del Servicio de Urgencias (SERMAS). • Hoja informativa sobre el acompañamiento en el Servicio de Urgencias.	Formato de registro de familiares y/o acompañantes en urgencias.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Dentro del Casiopea

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 INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	• Formato de registro de familiares y/o acompañantes en urgencias. • Formato de registro de actividad del Servicio de Urgencias (SERMAS). • Hoja informativa sobre el acompañamiento en el Servicio de Urgencias.	Formato de registro de actividad del Servicio de Urgencias (SERMAS).	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	• Formato de registro de familiares y/o acompañantes en urgencias. • Formato de registro de actividad del Servicio de Urgencias (SERMAS). • Hoja informativa sobre el acompañamiento en el Servicio de Urgencias.	Hoja informativa sobre el acompañamiento en el Servicio de Urgencias.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO DE CENTRALITA Definición de ACD Hospital General de Villalba V1.9 (12/11/2014)	Calendario Laboral Collado Villalba, Festivos Comunidad de Madrid, Festivos Locales Collado Villalba	Calendario Laboral Collado Villalba, Festivos Comunidad de Madrid, Festivos Locales Collado Villalba	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Dentro de la intranet del grupo

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE CENTRALITA Definición de ACD Hospital General de Villalba V1.9 (12/11/2014)	Contactos válidos del hospital	Contactos válidos del hospital	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Dentro de la intranet del grupo
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, concretamente el de trabajador social, viene definido que es valorable el conocimiento de idiomas (inglés nivel medio), pero no piden las titulaciones

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
CIRCUITO DE ACOMPAÑAMIENTO (versión 07/03/2016)	URGENCIAS DE ADULTOS: Son para pacientes de 16 años en adelante (los menores de edad es obligatorio que estén acompañados por un adulto)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Urgencias, ahora en Covid19 sólo se permite acompañantes para personas dependientes, frágiles o menores de edad (1 sólo acompañante)
CIRCUITO DE ACOMPAÑAMIENTO (versión 07/03/2016)	URGENCIAS DE ADULTOS: El paciente que llegue en la ambulancia pasará al servicio de urgencia por el pasillo de la izquierda nada más pasar los box de reanimación cardiopulmonar y se le dirigirá al control de clasificación nº 3 (si el familiar llega con la ambulancia pasa acompañando al paciente junto al personal sanitario).	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Urgencias, ahora en Covid19 sólo se permite acompañantes para personas dependientes, frágiles o menores de edad (1 sólo acompañante)

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
CIRCUITO DE ACOMPAÑAMIENTO (versión 07/03/2016)	URGENCIAS DE ADULTOS: El paciente que llegue a pie pasará a la sala de espera, donde tras ser llamado por el número irá al control de clasificación nº 2, según la nueva normativa todos los pacientes tienen derecho a tener un acompañante a quien el personal de triaje acreditará su presencia con una pulsera de color verde.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Urgencias, ahora en Covid19 sólo se permite acompañantes para personas dependientes, frágiles o menores de edad (1 sólo acompañante)
CIRCUITO DE ACOMPAÑAMIENTO (versión 07/03/2016)	URGENCIAS DE ADULTOS: Los familiares que lleguen posteriormente y quieran acompañar al paciente (previa comprobación de si el paciente ya tiene acompañante) se les acompañara pasando por el pasillo de la sala de atestados situada a la derecha del triaje nº 3 y poniéndoles con anterioridad la pulsera acreditativa de color verde.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Urgencias, ahora en Covid19 sólo se permite acompañantes para personas dependientes, frágiles o menores de edad (1 sólo acompañante)

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
CIRCUITO DE ACOMPAÑAMIENTO (versión 07/03/2016)	URGENCIAS DE ADULTOS: Para acompañar al familiar cuando llega a la urgencia o como para los cambios de visita siempre se hará por las puertas dobles blancas de "solo personal autorizado" ubicadas a la izquierda de la sala de espera de familiares y pacientes.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Urgencias, ahora en Covid19 sólo se permite acompañantes para personas dependientes, frágiles o menores de edad (1 sólo acompañante)
CIRCUITO DE ACOMPAÑAMIENTO (versión 07/03/2016)	URGENCIAS DE ADULTOS: ESTÁ PROHIBIDA LA ENTRADA DE MENORES DE EDAD A LAS URGENCIAS DE ADULTOS, SIEMPRE QUE SE PUEDA HAY QUE INTENTAR QUE ALGÚN FAMILIAR SE HAGA CARGO Y SI NO EL PERSONAL DE ENFERMERIA UBICARÁ AL PACIENTE JUNTO A LOS MENORES EN LA SALA DE ATESTADOS SIEMPRE Y CUANDO NO ESTE OCUPADA.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Urgencias, ahora en Covid19 sólo se permite acompañantes para personas dependientes, frágiles o menores de edad (1 sólo acompañante)

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
CIRCUITO DE ACOMPAÑAMIENTO (versión 07/03/2016)	URGENCIAS DE PEDIATRÍA: Son para pacientes hasta con 15 años de edad, que podrán pasar acompañados de 2 personas (pensado para que estén los padres) y si viene algún familiar más tendrán que esperar en la sala de fuera.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Urgencias, ahora en Covid19 sólo se permite acompañantes para personas dependientes, frágiles o menores de edad (1 sólo acompañante)
CIRCUITO DE ACOMPAÑAMIENTO (versión 07/03/2016)	URGENCIAS DE PEDIATRÍA: En el caso de que los padres vengan acompañados de varios hijos es recomendable que uno de los padres se queden en la sala de fuera con el resto de hijos por preservar la salud y el bienestar del resto de la familia.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Urgencias, ahora en Covid19 sólo se permite acompañantes para personas dependientes, frágiles o menores de edad (1 sólo acompañante)

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
NORMAS DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIARES DE PACIENTES POSTOPERADOS EN REANIMACIÓN (versión 20/12/2018)	Sólo se permite un acompañante por paciente, sin posibilidad de intercambio.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid, no se permite ningún acompañante en postoperatorio / reanimación
NORMAS DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIARES DE PACIENTES POSTOPERADOS EN REANIMACIÓN (versión 20/12/2018)	Una vez que el acompañante salga de la unidad no puede volver a pasar, salvo excepciones muy concretas autorizadas por la enfermera responsable.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid, no se permite ningún acompañante en postoperatorio / reanimación

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
NORMAS DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIARES DE PACIENTES POSTOPERADOS EN REANIMACIÓN (versión 20/12/2018)	Deberá vestirse con gorro, calzas y bata especiales que le suministrarán. Sólo se quitarán al salir de la Unidad de Reanimación.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid, no se permite ningún acompañante en postoperatorio / reanimación
NORMAS DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIARES DE PACIENTES POSTOPERADOS EN REANIMACIÓN (versión 20/12/2018)	No se permite el uso de teléfonos móviles en la unidad, ni hacer fotografías con ningún dispositivo.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid, no se permite ningún acompañante en postoperatorio / reanimación

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DIRECTA Código HGV_29.2_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	FORMULACIÓN Y RECEPCIÓN: La atención directa se recibe a través de entrevista personal, teléfono, fax, e-mail, o cualquier otra vía destinada a tal efecto. Una vez recibida la solicitud se registra y clasifica en la aplicación informática IGR.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Además del IGR, utilizan el IMDH y el Casiopea como herramientas de consulta para ver la situación de los pacientes
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DIRECTA Código HGV_29.2_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DIRECTA: Se realizan las intervenciones oportunas con los servicios implicados, notificando la demanda planteada por el paciente o su familiar en aras de buscar las posibles soluciones a la misma o, en su defecto, ofrecer una explicación al peticionario del motivo que impide una solución diferente.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DIRECTA Código HGV_29.2_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	CONTESTACIÓN Y ARCHIVO: Una vez tramitada la solicitud y realizadas las gestiones oportunas con los servicios implicados, se comunicará la contestación de aprobación o negativa al paciente vía telefónica o en entrevista personal. Si se estimara oportuno, podrá emitirse contestación escrita.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DIRECTA Código HGV_29.2_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	CONTESTACIÓN Y ARCHIVO: Antes de denegar una solicitud, se valorarán todas las posibles alternativas de actuación y se realizan las gestiones necesarias. En el caso de la imposibilidad de resolver su demanda, se notificará igualmente al paciente.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DIRECTA Código HGV_29.2_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	CONTESTACIÓN Y ARCHIVO: Posteriormente se cerrará el expediente en la aplicación informática y procederá a su archivo.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Las reclamaciones en el Departamento de Atención al Paciente tienen un objetivo de respuesta de 15 días como máximo 2019: Tiempo de respuesta promedio anual ha sido de 7,22 (100% respondidas en menos de 15 días). 2020: Tiempo de respuesta promedio anual (acumulada hasta el día de hoy) es de 7 días (100% respondidas en menos de 15 días).
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	El Servicio de Información General se encuentra ubicado en los accesos principales del Centro. Depende funcionalmente del Servicio de Atención al Usuario.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Equipo de Informadores de Urgencias: con un punto de Información y Acogida en la entrada principal del Servicio de Urgencias Generales junto al mostrador de Admisión de Urgencias.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Está en el mismo mostrador que las dos personas de admisión de Urgencias.
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Información General en el Acceso Principal al Centro: con un mostrador de atención en el vestíbulo principal donde el personal de información realiza atenciones directas de información y acogida, préstamo de sillas de ruedas, emisión de justificantes, así como ayudar a resolver a nuestros usuarios cuestiones básicas sobre la localización de servicios, profesionales y horarios. Gestionan los envíos de mensajería así como la solicitud de taxis.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	También realizan prestamos de balas de oxígeno

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Consultas Externas: el personal del Servicio de Información proporciona información acerca de la localización de las salas de espera, funcionamiento del sistema de nemo-q para el correcto registro de los pacientes mediante su tarjeta sanitaria o en su defecto el número de DNI.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Esto lo realiza el personal de Información / Recepción (Atrio)
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	CMA: el personal de información se encarga de acompañar a los pacientes que acuden a someterse a una intervención ambulatoria hasta la sala de espera del quirófano central, una vez que han sido registrados por el personal de admisión. Así mismo, acompaña a los pacientes que vienen a someterse a una intervención con ingreso hospitalario hasta la habitación que les ha sido asignada, cuya gestión administrativa del ingreso es realizada también por el personal de admisión.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Información de Quirófano: realiza labores de información a los familiares de los pacientes que son intervenidos, sea de forma ambulatoria o con ingreso programado, y se ocupa de localizar a sus familiares cuando el personal facultativo lo requiere. Para ello, existe un mostrador en la sala de espera principal, en la que se notifica la entrada y salida del paciente a quirófano, y que permite avisar a los familiares para que acudan al mostrador cuando su presencia es requerida.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El Programa Informático que se utiliza para la situación y ubicación continua del paciente durante la intervención mediante pulsera se llama "B-Anesthesic". Este programa y esa pulsera informa en cada momento de la ubicación del paciente durante la intervención y de las diferentes fases de operación, tanto a la Informadora del mostrador de la CMA, como al familiar del paciente esperando en la sala de espera de la CMA (mediante la información de las pantallas)
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - 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	Sobre todo en Información / Recepción (Atrio)

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Facilitar información específica del centro y su oferta de servicios.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Sobre todo en Información / Recepción (Atrio)
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Orientar al paciente o acompañante sobre las cuestiones que demande en relación a los circuitos de atención hospitalaria.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Sobre todo en Información / Recepción (Atrio) / En Admisión también

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Proveer información a los usuarios sobre Derechos y Deberes.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Esto más bien está puesto en cartelerías en las diferentes unidades del centro
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Realizar tareas básicas de información general de los servicios sanitarios.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Sobre todo en Información / Recepción (Atrio)

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	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	Esto se realiza por parte del personal administrativo del departamento de Admisión
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	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 no se permite visitas a UCI o a otros servicios

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Situar al paciente espacialmente en el hospital.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Sobre todo en Información / Recepción (Atrio)
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Gestión de los justificantes de paciente y acompañante de acuerdo a normativa.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Muchos justificantes se pueden sacar por los tótem, pero tanto Información / Recepción (Atrio), como otro personal administrativo de otras unidades o servicios también pueden emitir justificantes (urgencias, etc.)

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	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	
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Filtrar llamadas para Atención al Paciente con previo intento resolutivo.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación con el PACIENTE O USUARIO: - El personal de Información actuará como "puerta de entrada" al Centro, llevando a cabo la recepción del paciente y facilitando el enlace con otros servicios (Admisión y Unidades de enfermería principalmente) como primer paso de la acogida.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	También se coordinan con los Informadores circulantes que acompañan a los pacientes con ingreso programado y a los pacientes con cirugías programadas
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación con el PACIENTE O USUARIO: - Recepción del paciente que acude para intervención quirúrgica ambulatoria programada o que requiera ingreso hospitalario. Recepción y acompañamiento personalizado del paciente con ingreso hospitalario programado o intervención quirúrgica ambulatoria programada.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	OTRAS Funciones: - Gestión de mensajería, clasificación de correo ordinario y distribución y registro de correo certificado y radiotaxi.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Información / Recepción (Atrio)
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	OTRAS Funciones: - Registro y control de incidencias Préstamo de sillas de ruedas.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Información / Recepción (Atrio). Es un registro en excel

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	OTRAS Funciones: - Recepción de objetos perdidos.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Información / Recepción (Atrio), pero el depósito de los objetos perdidos se encuentra en Urgencias
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	OTRAS Funciones: - Recepción de objetos donados y contestación de agradecimiento al donante.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo llevan desde el Departamento de Atención al Paciente / Trabajo Social, también su registro.

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	OTRAS Funciones: - Aviso al Servicio de Seguridad del hospital en caso de comportamientos no apropiados de los pacientes, familiares y/o acompañantes de los mismos.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ha ocurrido muy pocas veces, pero si se coordinan con el personal de seguridad en esas ocasiones. Llaman rápidamente al control de seguridad para que actúen ellos
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Recursos humanos y organización del Servicio: El horario de atención presencial es de 7:00 a 22:00 horas ininterrumpidamente de lunes a domingo y coincidente con los flujos de mayor actividad según el servicio.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Recursos humanos y organización del Servicio: El personal de Información tiene acceso mediante las aplicaciones informáticas IMDH y Casiopea a la 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	
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Recursos humanos y organización del Servicio: Tienen 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	Tienen en Información / Recepción (Atrio) un calendario de los eventos periódicos, para poder informar

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Recursos humanos y organización del Servicio: El informador deberá reunir los conocimientos necesarios en relación al Sistema Sanitario, así como de los principales circuitos y servicios de atención del Hospital General de Villalba, 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	Utilizan IMDH y Casiopea en Información / Recepción (Atrio)
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Recursos humanos y organización del Servicio: El informador deberá poseer aquellas habilidades y herramientas que le faciliten una comunicación interpersonal, así como actitudes dirigidas a la escucha activa y empática que le permitan proporcionar un trato cordial, amable y cercano.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Circuito de Atención: Información Mostrador Principal: - Información General/No Clínica acerca de la Ubicación de Servicios, horarios, normativa general, actividades previstas, etc.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Circuito de Atención: Información Mostrador Principal: - Gestión de justificantes según protocolo Consejería de Sanidad.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Aunque muchos de los justificantes se pueden sacar en los tótem

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Circuito de Atención: Información Mostrador Principal: - 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	
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Circuito de Atención: Información Mostrador Principal: - Seguimiento del reporte automático de cumpleaños de pacientes ingresados, haciendo entrega personalizada de una carta de felicitación en la habitación y dejando registro informático al respecto. Asimismo, se encuentra entre sus funciones la de preparar carta y su entrega al paciente en aquellas festividades que el departamento decida de interés (nacimientos coincidentes día de la madre, navidades,…).	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid no se realiza

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Circuito de Atención: Información Mostrador Principal: - Control de préstamo de sillas de ruedas y registro de entrega. Resolución y registro de incidencias.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Es un registro en excel
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Circuito de Atención: Información Mostrador Principal: - Gestión de Radiotaxi.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN GENERAL Código HGV_29.3_P1 Versión 0 (Septiembre 2016)	Información CMA y Bloque Quirúrgico Central: En la sala de espera de familiares y acompañantes de CMA se encuentra ubicado un Punto de Información. A la llegada del paciente, el Informador facilita los trámites de acogida e ingreso al paciente y hace entrega a los acompañantes del número de localización asignado (en el caso de que no haya sido asignado por Admisión en la filiación) con el fin de poder localizarles a través de las pantallas ubicadas tanto en la sala de espera como en la Cafetería de Público, si el personal facultativo lo requiriese.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El Programa Informático que se utiliza para la situación y ubicación continua del paciente durante la intervención mediante pulsera se llama "B-Anesthesic". Este programa y esa pulsera informa en cada momento de la ubicación del paciente durante la intervención y de las diferentes fases de operación, tanto a la Informadora del mostrador de la CMA, como al familiar del paciente esperando en la sala de espera de la CMA (mediante la información de las pantallas)
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	El Servicio de Urgencias cuenta con un punto de Información y Acogida, que consta de una ventanilla de atención situada en el mostrador de Admisión de Urgencias.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	Aunque como norma general se facilitará 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.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Urgencias, ahora en Covid19 sólo se permite acompañantes para personas dependientes, frágiles o menores de edad (1 sólo acompañante)
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	En caso de existir acompañantes en la sala de espera de familiares, el Punto de Información actúa como nexo de unión, facilitando la relación entre el paciente o usuario que acude a los Servicios de Urgencias del Hospital General de Villalba, con el personal sanitario en general.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	Cuenta con profesionales formados específicamente para llevar a cabo las tareas de información no médica, acogida y acompañamiento y capaces de manejar de modo particular aquellas situaciones de estrés o tensión propias de la incertidumbre que pueden vivir los acompañantes ante situaciones de urgencia de sus familiares.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	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	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Información específica del centro y su oferta de servicios.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Orientar al paciente o familiar sobre las cuestiones que demande.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Realizar tareas básicas de información general de los servicios sanitarios.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	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	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Facilitar información sobre horarios de visitas e información médica de Urgencias.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Realizar labores de información no clínica presencial y telefónica.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación a la INFORMACIÓN: - Controlar la frecuencia con la que el personal facultativo proporciona información clínica a los familiares.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	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	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación con el PACIENTE O USUARIO: - Acogida del paciente o usuario, dando prioridad a la asistencia sanitaria.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación con el PACIENTE O USUARIO: - Acompañar al paciente o familiar siempre que la situación lo requiera (duelo, traslados a uci, etc ….).	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	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	Siempre que sea necesario, sino no lo hacen
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	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	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación con el PACIENTE O USUARIO: - Realizar las tareas de localización, acogida y acompañamiento de familiares.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid la localización de familiares se hace mucho por teléfono
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación con el PACIENTE O USUARIO: - Registrar si el paciente viene o no con acompañante.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se registra en el IMDH

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	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	Es el facultativo dando el alta del paciente en urgencias, y el administrativo de admisión de urgencias registra el destino del paciente en planta y le reserva la cama en hospitalización
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación con el PACIENTE O USUARIO: - Facilitar el tele traductor al personal sanitario.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El Tele traductor se realiza a través de uno de los teléfonos de la admisión de urgencias

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación con el PACIENTE O USUARIO: - Controlar la afluencia de pacientes y familiares en las salas de espera de pacientes y de tratamiento.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones en relación con el PACIENTE O USUARIO: - Poner en conocimiento del Servicio de Seguridad del hospital las situaciones conflictivas que se puedan producir provocadas por los pacientes, familiares y/o acompañantes.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	Funciones propias del DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL PACIENTE: - Recibir los escritos de sugerencias y reclamaciones, dándoles la tramitación que corresponda. El personal de información ubicado en el Servicio de urgencias proporcionará las hojas de reclamaciones, agradecimientos y sugerencias fuera del horario del SAP (de 17:00 a 22:00 horas) y el personal de Admisión, fuera del horario del Equipo de Información (de 22:00 a 08:00 horas).	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En horario de Atención al Paciente, el paciente que reclama en urgencias se le deriva a este servicio, sino, esta reclamación se registra por parte del informador de Admisión de Urgencias (y luego éste deriva la reclamación escrita al departamento de Atención al Paciente), o por parte del administrativo de Admisión de Urgencias en turnos de noche laborables y fines de semana
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO: El Equipo de Información de Urgencias está integrado en el Servicio de Información del Centro siendo su dependencia directa el Servicio de Atención al Paciente. El horario de atención presencial es de 8:00 a 22:00 horas ininterrumpidamente.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Horario de 08.00 a 22.30 horas

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO: El personal de Información tendrá acceso, mediante la aplicación informática CASIOPEA, 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	
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO: Al comienzo de cada turno (8:00 y 14:30 horas) los Informadores visitarán la Urgencia y actualizarán 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 correspondientes.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO: Posteriormente se dirigirán al Control de Boxes, a Consultas y Observación con el fin de revisar con los facultativos las pruebas pendientes, y si fuera necesario, localizar a algún familiar para información asistencial, firma de consentimiento informado o cualquier otra demanda planteada por el médico.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO: Se establece como política de información a pacientes y familiares, la de informar cada 90 minutos, a pacientes que acuden a consulta y a aquellos ubicados en Boxes y Observación en horario de 8:00 a 22:00 horas. Para ello, la aplicación informática CASIOPEA recordará a facultativos e informadores mediante alertas y códigos de colores, la pertinencia de actualizar dicha información. Asimismo, todos los profesionales registrarán en la misma aplicación una anotación que haga referencia al acompañante informado y al tipo de información ofrecida.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora en Covid los tiempos o demoras en las informaciones son más amplios, dependiendo si los pacientes tienen pruebas, analíticas, etc.

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	CIRCUITO DE ATENCIÓN: ACOGIDA: Una vez que el paciente llega al Servicio de Urgencias, será filiado por el Servicio de Admisión, donde entregarán al paciente un número localizador por el que será llamado a través de los monitores situados en la sala de espera, para que acuda al puesto de clasificación o triaje con un acompañante. Por otro lado, desde el Servicio de Admisión o Información facilitarán a los acompañantes un segundo número, que podrán utilizar en las pantallas táctiles informativas situadas en la Sala de Espera de familiares.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Urgencias, ahora en Covid19 sólo se permite acompañantes para personas dependientes, frágiles o menores de edad (1 sólo acompañante)
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	CIRCUITO DE ATENCIÓN: ACOGIDA: El personal de información anotará en el registro establecido en CASIOPEA los datos del acompañante, que pudieran diferir de los disponibles en la aplicación informática, así como un número de teléfono de contacto. Igualmente actualizará la autorización de información por parte del paciente.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	CIRCUITO DE ATENCIÓN: INFORMACIÓN GENERAL / NO CLÍNICA / 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 firma de consentimiento informado o cualquier otra cuestión relacionada con la atención, contactará telefónicamente con el personal de Información. Éste a su vez, comunicará el aviso de localización a través de los monitores de la Sala de Espera o contactará telefónicamente con los familiares. El informador acompañará al familiar hasta la sala en que le espera el profesional sanitario.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	CIRCUITO DE ATENCIÓN: INFORMACIÓN GENERAL / NO CLÍNICA / CLÍNICA: El personal sanitario puede demandar hacer uso del Protocolo del Tele traductor de la Urgencia, que pondrá a su disposición el personal de Información, y quedará registrado en el formato correspondiente.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El Tele traductor se realiza a través de uno de los teléfonos de la admisión de urgencias. Sí hay registro de tele traductor

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	CIRCUITO DE ATENCIÓN: INFORMACIÓN GENERAL / NO CLÍNICA / CLÍNICA: A demanda del familiar o acompañante: si el familiar desea conocer información adicional y de carácter no clínico del paciente, debe dirigirse al mostrador de Información donde pondrán a su alcance toda la información relativa como tiempos aproximados de espera, ubicación del paciente, trámites realizados o pruebas solicitadas, etc. … Asimismo facilitarán, siempre que la actividad asistencial lo permita, el encuentro con el personal sanitario si requiriera igualmente nueva información asistencial.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	CIRCUITO DE ATENCIÓN: ACOMPAÑAMIENTO: El Equipo de Información será el encargado de coordinar el tránsito de acompañantes en las áreas de Observación, Boxes y Consultas, permitiendo el acompañamiento de una persona por paciente.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Urgencias, ahora en Covid19 sólo se permite acompañantes para personas dependientes, frágiles o menores de edad (1 sólo acompañante)

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	CIRCUITO DE ATENCIÓN: ACOMPAÑAMIENTO: Todos los acompañantes son identificados con una pulsera de color verde.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Urgencias, ahora en Covid19 sólo se permite acompañantes para personas dependientes, frágiles o menores de edad (1 sólo acompañante)
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	CIRCUITO DE ATENCIÓN: ACOMPAÑAMIENTO: 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.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Urgencias, ahora en Covid19 sólo se permite acompañantes para personas dependientes, frágiles o menores de edad (1 sólo acompañante)

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	CIRCUITO DE ATENCIÓN: ACOMPAÑAMIENTO: En aquellos casos en los que, por circunstancias clínicas y en beneficio del paciente, el acompañante no pueda permanecer en el mismo espacio físico que el paciente, el acompañante permanecerá en la sala de espera exterior, siendo atendido por personal de Información.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Urgencias, ahora en Covid19 sólo se permite acompañantes para personas dependientes, frágiles o menores de edad (1 sólo acompañante)
PROCEDIMIENTO INFORMADORES EN URGENCIAS Código HGV_29.3_P2 Versión 0 (Septiembre 2016)	CIRCUITO DE ATENCIÓN: ACOMPAÑAMIENTO: Los menores de 14 años no serán considerados acompañantes ni podrán permanecer en sala de espera de triaje, por su propia seguridad.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Urgencias, ahora en Covid19 sólo se permite acompañantes para personas dependientes, frágiles o menores de edad (1 sólo acompañante)

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE CENTRALITA Definición de ACD Hospital General de Villalba V1.9 (12/11/2014)	Horario de citas: Laborables de lunes a viernes no festivos, de 08:00 a 22:00	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO DE CENTRALITA Definición de ACD Hospital General de Villalba V1.9 (12/11/2014)	Flujo Básico del Servicio de Gestión de Citas: - Locución fuera de horario - Dentro de horario, locución de bienvenida, información de grabación de llamada. - Evaluación de agentes disponibles: + Si hay disponibles, se pasa la llamada ú Si tras 10 segundos de "ring" no se atiende, tras 10 segundos, se recupera la llamada y se pasa al siguiente agente disponible. + Si no hay agentes disponibles, se da opción de dejar un mensaje en el buzón de voz o esperar para ser atendido (pasaría a la cola)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE CENTRALITA Definición de ACD Hospital General de Villalba V1.9 (12/11/2014)	Flujo de Detalle del Servicio de Gestión de Citas: Cliente marca el 91 090 81 02 fuera de horario 22:00 a 8:00: "Bienvenido al Hospital General de Villalba. El horario de información es de 8:00 a 22:00 horas de lunes a domingo. Si desea contactar con el Servicio de Urgencias, manténgase a la espera" Salto a DDI de CENTRALITA.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO DE CENTRALITA Definición de ACD Hospital General de Villalba V1.9 (12/11/2014)	Flujo de Detalle del Servicio de Gestión de Citas: Cliente marca el 91 090 81 02 dentro de horario: "Bienvenido al Hospital General de Villalba, si conoce el número de la extensión o habitación, por favor, márquelo. Si desea gestionar una cita, marque 1. Si desea hablar con LEQ, marque 2. Si desea hablar con Información, marque 3 o espere."	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE CENTRALITA Definición de ACD Hospital General de Villalba V1.9 (12/11/2014)	Flujo de Detalle del Servicio de Gestión de Citas: Error al marcar Extensión/no marca extensión: "Por favor, no le hemos entendido, ¿puede volver a marcar el número de extensión?" Si se vuelve a producir error/no marca, la llamada pasa a centralita.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO DE CENTRALITA Definición de ACD Hospital General de Villalba V1.9 (12/11/2014)	Flujo de Detalle del Servicio de Gestión de Citas: Marca el número de habitación: "Si conoce el número de habitación con el que desea contactar, por favor, márquelo"	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE CENTRALITA Definición de ACD Hospital General de Villalba V1.9 (12/11/2014)	Flujo de Detalle del Servicio de Gestión de Citas: Error al marcar habitación/no marca: "Por favor, no le hemos entendido, ¿puede volver a marcar el número de Habitación?" Si se vuelve a producir error/no marca, la llamada pasa a centralita.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO DE CENTRALITA Definición de ACD Hospital General de Villalba V1.9 (12/11/2014)	Flujo de Detalle del Servicio de Gestión de Citas: Marca 1: Salta al servicio de gestión de citas	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE CENTRALITA Definición de ACD Hospital General de Villalba V1.9 (12/11/2014)	Flujo de Detalle del Servicio de Gestión de Citas: Marca 2: Salta a LEQ	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO DE CENTRALITA Definición de ACD Hospital General de Villalba V1.9 (12/11/2014)	Flujo de Detalle del Servicio de Gestión de Citas: Marca 3 o Espera: Salta a Centralita	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE CENTRALITA Definición de ACD Hospital General de Villalba V1.9 (12/11/2014)	Servicio de Gestión de Citas - Fuera de Horario: Paciente escoge opción de Citas de la IVR fuera de horario: "El horario de gestión del Servicio de Citas es de lunes a viernes laborables de 8 a 22h. Muchas Gracias" Se cuelga la llamada.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO DE CENTRALITA Definición de ACD Hospital General de Villalba V1.9 (12/11/2014)	Servicio de Gestión de Citas - Dentro de Horario: Paciente escoge opción de Citas de la IVR dentro de horario: "Bienvenido al Servicio de Gestión de Citas del Hospital de Villalba. Le informamos que por motivos de calidad esta llamada puede ser grabada." Si hay agentes disponibles, paso 1 Si no hay agentes disponibles, paso 2	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE CENTRALITA Definición de ACD Hospital General de Villalba V1.9 (12/11/2014)	Servicio de Gestión de Citas - Dentro de Horario: 1. Agentes Disponibles: Se pasa la llamada. Si no se atiende de 10 segundos, se vuelve a evaluar si hay agentes disponibles. Si los hay, paso 1. Si no los hay, paso 2	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO DE CENTRALITA Definición de ACD Hospital General de Villalba V1.9 (12/11/2014)	Servicio de Gestión de Citas - Dentro de Horario: 2. Agentes NO Disponibles: "En estos momentos nuestros agentes están ocupados, por favor, permanezca a la espera o déjenos un mensaje pulsando 1" Tras 20 segundos, paso 3	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE CENTRALITA Definición de ACD Hospital General de Villalba V1.9 (12/11/2014)	Servicio de Gestión de Citas - Dentro de Horario: 3. + 20 segundos en espera: "Nuestros agentes siguen ocupados, por favor, permanezca a la espera o déjenos un mensaje pulsando 1. Le recordamos, que desde el área de pacientes de www.hgvillalba.es podrá acceder a su información y realizar gestiones con el hospital, de manera eficaz, ágil y segura. Muchas gracias." Tras 20 segundos, vuelve al paso 3 (bucle)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
PROCEDIMIENTO DE CENTRALITA Definición de ACD Hospital General de Villalba V1.9 (12/11/2014)	Servicio de Gestión de Citas - Dentro de Horario: 4. + 180 segundos en espera: "Nuestros agentes permanecen ocupados, por favor déjenos su mensaje ó, inténtelo más tarde." Paso al paso 5	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
PROCEDIMIENTO DE CENTRALITA Definición de ACD Hospital General de Villalba V1.9 (12/11/2014)	Servicio de Gestión de Citas - Dentro de Horario: 5. Pulsa opción de Buzón: "Por favor, deje su mensaje." Se genera buzón de voz que envía correo electrónico a citaciones.hcv@hgvillalba.es	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
DESCRIPCIÓN PUESTOS DE TRABAJO (versión 2019)	Mostrador General: Dotado de 7 puestos con la siguiente actividad: - Gestión Citación, Recepción de la solicitud de prestación, para facilitar cita. Se realizará la identificación del usuario: comprobación de datos administrativos, y comprobación de derecho a asistencia sanitaria.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	7 puestos en el mostrador de Admisión General

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
DESCRIPCIÓN PUESTOS DE TRABAJO (versión 2019)	Mostrador General: Dotado de 7 puestos con la siguiente actividad: - Recepción de Incidencia de ticket, registro de la consulta.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	7 puestos en el mostrador de Admisión General
DESCRIPCIÓN PUESTOS DE TRABAJO (versión 2019)	Mostrador General: Dotado de 7 puestos con la siguiente actividad: - Inclusión de LEQ, inclusión de pacientes en Lista de Espera Quirúrgica, citación de preoperatorios y estudios de vía aérea, altas Portal del Paciente y ayuda con formulario preoperatorio. Control de valoraciones no presenciales y resolución de incidencias al respecto. Colaboración con Seguridad del paciente en el filtro de LATERALIDAD quirúrgica en coordinación con la UFGRS.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	7 puestos en el mostrador de Admisión General

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
DESCRIPCIÓN PUESTOS DE TRABAJO (versión 2019)	Mostrador General: Dotado de 7 puestos con la siguiente actividad: - Radiología Urgente, registro de solicitud radiológica urgente desde Atención Primaria como del Propio Centro.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
DESCRIPCIÓN PUESTOS DE TRABAJO (versión 2019)	Mostrador General: Dotado de 7 puestos con la siguiente actividad: - Ingresos, se realiza los ingresos programados de Quirófano, Hospital de Día de Traumatología y Oftalmología. Tramitación de traslados de pacientes y cierres de ambulancias de consulta (vuelta).	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Desde la ventanilla 1 de Ingresos del mostrador de Admisión General, se coordinan los ingresos programados en planta y los pacientes que vengan a cirugía programada. En esos dos casos, existe acompañamiento; después de que el paciente pase por la ventanilla 1 de ingresos, un informador baja y realiza el acompañamiento del paciente y familiar a planta o a la CMA (ahora en Covid19 se permite un acompañante o familiar para el paciente ingresado siempre que no sea paciente Covid, y un acompañante o familiar puede esperar en la sala de espera de CMA a su paciente en cirugía)

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
DESCRIPCIÓN PUESTOS DE TRABAJO (versión 2019)	Agendas: Creación de agendas: La solicitud para la creación de una agenda debe contener al menos los siguientes datos: servicio, recurso que se va a utilizar, tipo de agenda (monográfica o no) horario, días de la semana tiempo entre pacientes y periodicidad si procede, periodo de apertura, tipo de prestaciones, número de pacientes por prestación y duración de cada prestación.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Las Agendas y Estructuras por servicios se realizan en exceles y se ponen en carpetas compartidas. La comunicación referente a agendas (creación nuevas agendas, modificación, bloqueo, desbloqueo, reprogramación) se realiza siempre por escrito a través de email desde los diferentes servicios, especialidades y facultativos, hacia las administrativas de agendas
DESCRIPCIÓN PUESTOS DE TRABAJO (versión 2019)	Agendas: Bloqueos y desbloqueos: se debe especificar la agenda, la fecha de modificación, el motivo y donde se reprogramarán los pacientes afectados.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Para Reprogramar o recitar se utiliza el IMDH y el correo electrónico

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
DESCRIPCIÓN PUESTOS DE TRABAJO (versión 2019)	Agendas: Seguimiento SM (SCAE): Solicitud procedente de atención primaria por sospecha de malignidad.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El SCAE se maneja sobre todo por la compañera de Call Center (Raquel Álvarez)
DESCRIPCIÓN PUESTOS DE TRABAJO (versión 2019)	Agendas: Seguimiento VPE (SCAE): Solicitud procedente de atención primaria que requiere valoración previa de su prioridad por el especialista correspondiente.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El SCAE se maneja sobre todo por la compañera de Call Center (Raquel Álvarez)

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
DESCRIPCIÓN PUESTOS DE TRABAJO (versión 2019)	Extracciones: Registro y recepción de pacientes.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Sólo la recepción del paciente y el registro, no la recepción de las muestras. La recepción de las muestras se realiza por parte de los técnicos de laboratorio no por el personal de admisión Usan IMDH, Casiopea, Buscador de Peticiones, SGLAC y Quenda. El programa buscador de peticiones es en donde se realiza el registro de los pacientes que llegan.
DESCRIPCIÓN PUESTOS DE TRABAJO (versión 2019)	Hospital De Día: Registro en ONCOFARM, a pacientes con tratamientos y técnicas que se aplican en Hospital de Día.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Y también utilizan en Hospital de Día el IMDH para citar a los pacientes (tanto para consultas de pacientes de Hospital de Día como pacientes de Unidad del Dolor)

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
DESCRIPCIÓN PUESTOS DE TRABAJO (versión 2019)	Centro De Atención Telefónica: Recepción de llamadas entrantes para gestión de citas, consulta de las mismas o anulación. Citación y atención telefónica respecto a citaciones.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
DESCRIPCIÓN PUESTOS DE TRABAJO (versión 2019)	Lista de Espera Quirúrgica: Inclusión en Ruleq y Programación Quirúrgica.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Para Programación Quirúrgica y LEQ se utiliza tanto el IMDH como el Ruleq (como consulta). También utilizan Casiopea para verificar que los pacientes tienen realizadas todas las pruebas y todo el preoperatorio. La programación de los quirófanos para todos los diferentes servicios se realiza en una aplicación informática llamada "Programación Quirúrgica"

PROTOCOLO O PROCEDIMIENTO DE ORIGEN DEL REQUISITO	REQUISITO	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
DESCRIPCIÓN PUESTOS DE TRABAJO (versión 2019)	Urgencias: - Recepción y filiación de pacientes. - Ingresos Urgentes por orden facultativa. - Asignación de CIPAS a pacientes no activos en la Comunidad de Madrid. - Gestión de ambulancias por orden facultativa, al alta del paciente.	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

6.2.1 Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Comunicación Cita

	Administrativo: Saúl Gutiérrez		Administrativa: Cristina Cano		Administrativo: Jorge Ignacio Santiago Ruiz		Administrativa: Ana Belén Bardina		Administrativa: Ana Pardo Gutiérrez	
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10
Datos de la muestra… (Persona observada, fecha, hora y área. Adicionalmente se puede indicar el asunto tratado por el paciente…)	Área: Call Center Citación; Fecha: 16/12/2020; Hora: 11:32; Paciente: PGC; Motivo: citación para traumatología	Área: Call Center Citación; Fecha: 16/12/2020; Hora: 11:39; Paciente: IPT; Motivo: citación para traumatología	Área: Call Center Citación; Fecha: 16/12/2020; Hora: 11:46; Paciente: RME; Motivo: confirmación de cita para medicina interna, petición de adelanto	Área: Call Center Citación; Fecha: 16/12/2020; Hora: 11:49; Paciente: ALG; Motivo: citación de paciente para cirugía cardiaca	Área: Call Center Citación; Fecha: 16/12/2020; Hora: 11:54; Paciente: CMM; Motivo: paciente quiere modificar cita de unidad del dolor	Área: Call Center Citación; Fecha: 16/12/2020; Hora: 11:57; Paciente: AOM; Motivo: citación para otorrino	Área: Call Center Citación; Fecha: 16/12/2020; Hora: 12:02; Paciente: CMM; Motivo: paciente llama para confirmar la próxima cita de traumatología	Área: Call Center Citación; Fecha: 16/12/2020; Hora: 12:07; Paciente: BHP; Motivo: paciente quiere modificar cita de neumología	Área: Call Center Citación; Fecha: 16/12/2020; Hora: 12:24; Paciente: MTR; Motivo: confirmar cita a la paciente para unas pruebas (resonancia) y cita con traumatología	Área: Call Center Citación; Fecha: 16/12/2020; Hora: 12:17; Paciente: SPS; Motivo: madre de paciente llama para confirmar cita para Radiología Simple, quiere modificar día y hora de la cita
Criterio	**Valoración**									
Saludo de bienvenida: ¡Buenos días/tardes!.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Informar a la persona desde dónde se llama: -Llamo del departamento de gestión de citas del Hospital XXXXX.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Identificar a la persona que voy a dar la cita: ¿-Hablo con…? Si no es el paciente identificar el parentesco con el mismo (hija, madre, esposa).	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Siempre se tratará de USTED a los pacientes.	7	10	10	10	10	7	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
Explicar el motivo de la llamada: cita pendiente, reprogramación de cita, etc.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

	Administrativo: Saúl Gutiérrez		Administrativa: Cristina Cano		Administrativo: Jorge Ignacio Santiago Ruiz		Administrativa: Ana Belén Bardina		Administrativa: Ana Pardo Gutiérrez	
	Muestra 1	**Muestra 2**	**Muestra 3**	**Muestra 4**	**Muestra 5**	**Muestra 6**	**Muestra 7**	**Muestra 8**	**Muestra 9**	**Muestra 10**
Informar del día y la hora de la nueva cita para que el paciente dé su conformidad.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Saludo de despedida. ¡que tenga un buen día, un saludo!	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
OBSERVACIONES / COMENTARIOS / INCIDENCIAS	Llamada de Administrativo / Observaciones: En algunas ocasiones trata al paciente de "tú"	Llamada de Administrativo	Llamada de Paciente	Llamada de Administrativa	Llamada de Paciente	Llamada de Administrativo / Observaciones: En algunas ocasiones trata al paciente de "tú"	Llamada de Paciente	Llamada de Paciente	Llamada de Administrativa	Llamada de Paciente
PROMEDIO LLAMADA	**9,6**	**10,0**	**10,0**	**10,0**	**10,0**	**9,6**	**10,0**	**10,0**	**10,0**	**10,0**
PROMEDIO ADMINISTRATIVA/O	**9,8**		**10,0**		**9,8**		**10,0**		**10,0**	
PROMEDIO TOTAL MUESTRA 10 LLAMADAS	**9,9**									

6.2.2 Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Citación Presencial

	Administrativa: Susana Gracia					Administrativa: Janet Corzo				
	Muestra 1	**Muestra 2**	**Muestra 3**	**Muestra 4**	**Muestra 5**	**Muestra 6**	**Muestra 7**	**Muestra 8**	**Muestra 9**	**Muestra 10**
Datos de la muestra… (Persona observada, fecha, hora y área. Adicionalmente se puede indicar el asunto tratado por el paciente…)	Área: Admisión Central: Citaciones Presenciales (ventanilla 4); Fecha: 15/12/2020; Hora: 11:07; Paciente: FJSP; Motivo: petición cita para traumatología	Área: Admisión Central: Citaciones Presenciales (ventanilla 4); Fecha: 15/12/2020; Hora: 11:12; Paciente: JEJE; Motivo: citación para pruebas diagnósticas (TAC y Gammagrafía) y consulta de ginecología	Área: Admisión Central: Citaciones Presenciales (ventanilla 4); Fecha: 15/12/2020; Hora: 11:19; Paciente: MRGO; Motivo: paciente viene a solicitar una ambulancia	Área: Admisión Central: Citaciones Presenciales (ventanilla 4); Fecha: 15/12/2020; Hora: 11:23; Paciente: JGDP; Motivo: recitación para medicina interna	Área: Admisión Central: Citaciones Presenciales (ventanilla 4); Fecha: 15/12/2020; Hora: 11:28; Paciente: AMM; Motivo: paciente quiere adelantar citas de urología	Área: Admisión Central: Citaciones Presenciales (ventanilla 2); Fecha: 15/12/2020; Hora: 11:37; Paciente: CAL; Motivo: Partición de prueba de doppler para la paciente	Área: Admisión Central: Citaciones Presenciales (ventanilla 2); Fecha: 15/12/2020; Hora: 11:40; Paciente: BBB; Motivo: paciente quiere confirmar día de intervención	Área: Admisión Central: Citaciones Presenciales (ventanilla 2); Fecha: 15/12/2020; Hora: 11:44; Paciente: BRL; Motivo: citación para paciente en pediatría	Área: Admisión Central: Citaciones Presenciales (ventanilla 2); Fecha: 15/12/2020; Hora: 11:51; Paciente: CLP; Motivo: paciente quiere que el neurólogo le pueda llamar para video consulta	Área: Admisión Central: Citaciones Presenciales (ventanilla 2); Fecha: 15/12/2020; Hora: 12:09; Paciente: ABT; Motivo: madre de paciente quiere incluir a su hijo en el portal del paciente
Criterio **COMUNICACIÓN DE LA CITA FÍSICA**	**Valoración**									
Saludo de bienvenida: ¡Buenos días/tardes! ¿en qué puedo ayudarle? ó ¡Buenos días/tardes! Dígame- .	7	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Siempre Identificar a la persona a la que se va a dar la cita previa petición, previa solicitud de tarjeta sanitaria (no debemos exigirla, solo pedirla), o DNI del paciente para comprobación de datos.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Se comprobará la dirección y teléfonos además del área. Siempre se tratará de USTED a los pacientes.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

	Administrativa: Susana Gracia					Administrativa: Janet Corzo				
	Muestra 1	**Muestra 2**	**Muestra 3**	**Muestra 4**	**Muestra 5**	**Muestra 6**	**Muestra 7**	**Muestra 8**	**Muestra 9**	**Muestra 10**
Informar del día y la hora de la nueva cita para que el paciente dé su conformidad e imprimirle la misma.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Saludo de despedida. Aquí tiene ¡que tenga un buen día!	10	10	10	10	10	10	10	7	10	10
OBSERVACIONES / COMENTARIOS / INCIDENCIAS	No ha habido saludo de bienvenida							No ha habido saludo de despedida		
PROMEDIO ATENCIÓN PRESENCIAL	**9,4**	**10,0**	**10,0**	**10,0**	**10,0**	**10,0**	**10,0**	**9,4**	**10,0**	**10,0**
PROMEDIO ADMINISTRATIVA	**9,9**					**9,9**				
PROMEDIO TOTAL MUESTRA 10 ATENCIONES PRESENCIALES	**9,9**									

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	No hay falta de coberturas, sí en algunos momentos ausencia de los refuerzos establecidos en algunas unidades, pero no hay incidencia, puesto que no se generan tiempos de espera. Cobertura correcta
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	No hay falta de coberturas, sí en algunos momentos ausencia de los refuerzos establecidos en algunas unidades, pero no hay incidencia, puesto que no se generan tiempos de espera. Cobertura correcta
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	Se cumple en todos los casos y en todos los puestos, tanto para los Informadores (chaquetas verdes), como para el resto de administrativos de admisión (chaquetas azules)

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	MÉTODO DE EVALUACIÓN	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	No acompañamiento a pacientes que lo soliciten o necesiten FC1	Evaluación de la ejecución de los procesos (Identificar posibles incidencias observando acompañamientos y los registros del procesos)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Sí lo realizan
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	Incumplimiento del servicio de información al paciente en urgencias 24 horas FC1	Estudio de campo (tomar nota de la cobertura real)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	Incumplimiento del servicio de información al paciente en urgencias 24 horas FC1	Evaluación documental (Revisar la cobertura sobre el papel en las planillas y cuadrantes)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Informador en Urgencias bien cubierto
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	Está permanentemente actualizado en la intranet del grupo

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	MÉTODO DE EVALUACIÓN	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	Incumplimiento de la actualización del listado telefónico, trimestralmente FD2 ó FC2	Evaluación documental (Revisar que se dispone de un documento tipo o maestro y que se difunde)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Está permanentemente actualizado en la intranet del grupo
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")	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	2019: 1,83% de llamadas perdidas en promedio anual; 2020: 1,86% de llamadas perdidas en promedio a cierre de octubre 2020
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	Todas las cláusulas de confidencialidad auditadas están firmadas y aceptadas por el personal
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	No ha habido incidencias al respecto
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	No ha habido incidencias al respecto

PUNTO DEL PLIEGO O DE OTRAS FUENTES DE REQUISITOS RELACIONADOS	REQUISITO	MÉTODO DE EVALUACIÓN	EVALUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS Y LAS INCIDENCIAS
Anexo VI, punto 11: INDICADORES DEL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO	Incumplimiento de cualesquiera otras obligaciones que pueda repercutir en el paciente/usuario FC1	Evaluación de la ejecución de los procesos (Contabilizaremos las incidencias detectadas en la ejecución de los procesos)	Cumple	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No ha habido incidencias al respecto
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	NPS 2019: 57,7% en el HUGVI (anual); NPS 2020 acumulado: 62,43% en el HUGVI Resultados 2019: 94,25% 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**)

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

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
1	HUGVI	CFF	14/12/2020	12:01:02 PM	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	11:58	12:00	0:02	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
2	HUGVI	CFF	14/12/2020	12:05:19 PM	Mañana	Ingresos (ventanilla 1)	2	2	100%	12:01	12:02	0:01	NA	NA	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender
3	HUGVI	CFF	14/12/2020	12:11:59 PM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	12:09	12:24	0:15	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
4	HUGVI	CFF	14/12/2020	12:12:48 PM	Mañana	L.E.Q (ventanilla 2)	2	2	100%	12:02	12:04	0:02	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
5	HUGVI	CFF	14/12/2020	12:13:38 PM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	NA	12:05	12:07	0:02	NA	NA	0	5	5	100%	0	N/A	5	100%	5	100%	
6	HUGVI	CFF	14/12/2020	12:16:36 PM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	NA	12:14	12:15	0:01	NA	NA	0	5	5	100%	0	N/A	5	100%	5	100%	
7	HUGVI	CFF	14/12/2020	12:16:59 PM	Mañana	Citaciones presenciales	2	0	0%	12:14	12:15	0:01	Ok	0	0	5	5	100%	0	N/A	5	100%	5	100%	Se cae el sistema por 15 min.
8	HUGVI	CFF	14/12/2020	12:17:34 PM	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	12:17	12:18	0:01	NA	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
9	HUGVI	CFF	14/12/2020	12:19:23 PM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	12:18	12:42	0:24	OK	0	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0002	1	100%	0	NA	Tiempo de espera + 20 min. Puesto sin atender

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
10	HUGVI	CFF	14/12/2020	12:37:02 PM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	12:18	12:36	0:18	OK	0	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto no atendido. Hay 5 personas esperando a ser atendidas.
11	HUGVI	CFF	14/12/2020	12:37:49 PM	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	12:37	12:38	0:01	NA	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
12	HUGVI	CFF	14/12/2020	12:38:56 PM	Mañana	Ingresos (ventanilla 1)	2	2	100%	12:37	12:38	0:01	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
13	HUGVI	CFF	14/12/2020	12:42:12 PM	Mañana	L.E.Q (ventanilla 2)	2	2	100%	12:38	12:42	0:04	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
14	HUGVI	CFF	14/12/2020	12:42:54 PM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	NA	12:42	12:43	0:01	NA	NA	0	5	5	100%	0	N/A	5	100%	5	100%	

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
15	HUGVI	CFF	14/12/2020	12:43:58 PM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	12:43	12:49	0:06	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
16	HUGVI	CFF	14/12/2020	12:48:07 PM	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	12:46	12:48	0:02	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
17	HUGVI	CFF	14/12/2020	1:44:50 PM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	13:42	13:46	0:04	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
18	HUGVI	CFF	14/12/2020	1:49:34 PM	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	13:45	13:46	0:01	NA	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
19	HUGVI	CFF	14/12/2020	1:50:18 PM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	13:49	13:50	0:01	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
20	HUGVI	CFF	14/12/2020	1:53:24 PM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	13:52	13:53	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
21	HUGVI	CFF	14/12/2020	1:54:19 PM	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	13:53	13:54	0:01	NA	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
22	HUGVI	CFF	14/12/2020	1:58:24 PM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	13:55	13:56	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
23	HUGVI	CFF	14/12/2020	1:59:48 PM	Mañana	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	13:58	13:59	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
24	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:01:19 PM	Mañana	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	14:00	14:02	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
25	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:03:33 PM	Mañana	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	14:03	14:04	0:01	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
26	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:03:53 PM	Mañana	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	14:03	14:04	0:01	OK	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
27	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:06:27 PM	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	14:05	14:06	0:01	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
28	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:06:52 PM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	14:06	14:07	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
29	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:08:33 PM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	14:08	14:09	0:01	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
30	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:11:06 PM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	14:10	14:11	0:01	OK	0	0	5	4	80%	1	DM_ES_CAP_0001	5	100%	4	100%	Puesto sin atender
31	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:11:32 PM	Mañana	L.E.Q (ventanilla 2)	2	2	100%	14:11	14:12	0:01	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
32	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:12:33 PM	Mañana	Ingresos (ventanilla 1)	2	2	100%	14:12	14:13	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
33	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:13:17 PM	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	14:13	14:13	0:00	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
34	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:14:55 PM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	14:12	14:12	0:00	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
35	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:26:54 PM	Mañana	Ingresos (ventanilla 1)	2	2	100%	14:17	14:26	0:09	NA	NA	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender
36	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:27:52 PM	Mañana	L.E.Q (ventanilla 2)	2	2	100%	14:26	14:28	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
37	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:29:42 PM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	NA	14:29	14:29	0:00	NA	NA	0	5	4	80%	1	DM_ES_CAP_0001	5	100%	4	100%	Puesto sin atender
38	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:32:30 PM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	14:30	14:35	0:05	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
39	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:33:20 PM	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	14:32	14:33	0:01	NA	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
40	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:33:45 PM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	14:32	14:33	0:01	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
41	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:34:58 PM	Tarde	CMA	Fila	Fila	NA	14:35	14:36	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
42	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:36:29 PM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	14:35	14:36	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
43	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:39:05 PM	Tarde	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	14:38	14:41	0:03	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
44	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:45:35 PM	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	14:42	14:43	0:01	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
45	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:46:05 PM	Tarde	CMA	Fila	Fila	NA	14:45	14:46	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
46	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:48:13 PM	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	14:47	14:48	0:01	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
47	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:49:08 PM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	14:48	15:00	0:12	OK	0	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender
48	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:50:44 PM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	14:22	14:49	0:27	OK	0	0	1	1	100%	1	DM_ES_CAP_0002	1	100%	1	100%	Tiempo de espera + 20 min
49	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:55:46 PM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	NA	14:55	14:56	0:01	NA	NA	0	5	4	80%	1	DM_ES_CAP_0001	5	100%	4	100%	Puesto sin atender

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
50	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:56:55 PM	Mañana	Ingresos (ventanilla 1)	2	2	100%	11:43	12:08	0:25	NA	NA	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0002	1	100%	0	NA	Tiempo de espera + 20 min. Puesto sin atender
51	HUGVI	CFF	14/12/2020	2:59:15 PM	Tarde	L.E.Q (ventanilla 2)	2	2	100%	14:58	15:00	0:02	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
52	HUGVI	CFF	14/12/2020	3:00:55 PM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	15:00	15:00	0:00	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
53	HUGVI	CFF	14/12/2020	3:03:27 PM	Tarde	Citaciones presenciales	2	2	NA	15:01	15:02	0:01	NA	NA	0	5	2	40%	1	DM_ES_CAP_0001	5	100%	2	100%	Puestos sin atender: Quedan dos puestos atendidos de 5 (*5 puestos dependiendo del volumen)

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
54	HUGVI	CFF	14/12/2020	3:10:08 PM	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	15:09	15:15	0:06	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
55	HUGVI	CFF	14/12/2020	4:16:48 PM	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	15:31	15:34	0:03	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
56	HUGVI	CFF	14/12/2020	4:21:57 PM	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	16:14	16:23	0:09	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
57	HUGVI	CFF	14/12/2020	4:31:29 PM	Tarde	Citaciones presenciales	2	2	100%	16:24	16:26	0:02	OK	0	0	5	2	40%	1	DM_ES_CAP_0001	5	100%	2	100%	Puestos sin atender
58	HUGVI	CFF	14/12/2020	4:41:44 PM	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	16:41	16:42	0:01	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
59	HUGVI	CFF	14/12/2020	4:42:52 PM	Tarde	Ingresos (ventanilla 1)	2	2	100%	16:42	16:44	0:02	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
60	HUGVI	CFF	14/12/2020	4:51:35 PM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	16:48	16:51	0:03	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
61	HUGVI	CFF	14/12/2020	5:00:37 PM	Tarde	CMA	Fila	Fila	NA	16:59	17:00	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
62	HUGVI	CFF	14/12/2020	5:08:13 PM	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	17:03	17:05	0:02	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
63	HUGVI	CFF	14/12/2020	5:08:37 PM	Tarde	Ingresos (ventanilla 1)	2	2	100%	17:08	17:08	0:00	NA	NA	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
64	HUGVI	CFF	14/12/2020	5:09:52 PM	Tarde	L.E.Q (ventanilla 2)	2	2	100%	17:08	17:08	0:00	NA	NA	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender
65	HUGVI	CFF	14/12/2020	5:15:30 PM	Tarde	Citaciones presenciales	2	2	NA	11:43	12:15	0:32	NA	NA	0	5	1	20%	1	DM_ES_CAP_0002	5	100%	1	100%	Tiempo de espera + 20 min. Puestos sin atender
66	HUGVI	CFF	15/12/2020	9:32:04 AM	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	9:25	9:29	0:04	NA	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
67	HUGVI	CFF	15/12/2020	9:35:56 AM	Mañana	Ingresos (ventanilla 1)	2	2	100%	9:34	9:39	0:05	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
68	HUGVI	CFF	15/12/2020	9:37:50 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	9:36	9:37	0:01	OK	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
69	HUGVI	CFF	15/12/2020	10:08:14 AM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	10:07	10:08	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
70	HUGVI	CFF	15/12/2020	10:08:49 AM	Mañana	CMA	Fila	Fila	NA	10:08	10:09	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
71	HUGVI	CFF	15/12/2020	10:09:24 AM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	NA	10:09	10:11	0:02	NA	NA	0	5	5	100%	0	N/A	5	100%	5	100%	
72	HUGVI	CFF	15/12/2020	10:10:36 AM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	NA	10:09	10:11	0:02	NA	NA	0	5	4	80%	1	DM_ES_CAP_0001	5	100%	4	100%	Puesto sin atender
73	HUGVI	CFF	15/12/2020	10:11:42 AM	Mañana	L.E.Q (ventanilla 2)	2	2	100%	10:11	10:14	0:03	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
74	HUGVI	CFF	15/12/2020	10:14:34 AM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	10:12	10:20	0:08	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
75	HUGVI	CFF	15/12/2020	10:14:37 AM	Mañana	Atención al paciente	Fila	Fila	NA	10:12	10:20	0:08	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
76	HUGVI	CFF	15/12/2020	10:15:58 AM	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	10:15	10:17	0:02	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
77	HUGVI	CFF	15/12/2020	10:16:41 AM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	10:16	10:17	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
78	HUGVI	CFF	15/12/2020	10:32:46 AM	Mañana	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	10:30	10:32	0:02	OK	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
79	HUGVI	CFF	15/12/2020	10:33:09 AM	Mañana	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	10:32	10:33	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
80	HUGVI	CFF	15/12/2020	10:36:47 AM	Mañana	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	10:35	10:37	0:02	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
81	HUGVI	CFF	15/12/2020	10:41:21 AM	Mañana	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	10:42	10:42	0:00	OK	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
82	HUGVI	CFF	15/12/2020	10:41:45 AM	Mañana	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	10:42	10:43	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
83	HUGVI	CFF	15/12/2020	10:47:18 AM	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	10:46	10:49	0:03	NA	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
84	HUGVI	CFF	15/12/2020	10:54:37 AM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	10:54	10:56	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
85	HUGVI	CFF	15/12/2020	11:00:25 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	11:00	11:00	0:00	OK	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
86	HUGVI	CFF	15/12/2020	11:09:59 AM	Mañana	Ingresos (ventanilla 1)	2	2	100%	11:10	11:12	0:02	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
87	HUGVI	CFF	15/12/2020	11:11:26 AM	Mañana	L.E.Q (ventanilla 2)	2	2	100%	11:12	11:14	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
88	HUGVI	CFF	15/12/2020	11:17:26 AM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	NA	11:16	11:18	0:02	NA	NA	0	5	4	80%	1	DM_ES_CAP_0001	5	100%	4	100%	Puesto sin atender

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
89	HUGVI	CFF	15/12/2020	11:25:24 AM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	11:21	11:26	0:05	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
90	HUGVI	CFF	15/12/2020	11:25:51 AM	Mañana	CMA	Fila	Fila	NA	11:26	11:28	0:02	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
91	HUGVI	CFF	15/12/2020	11:35:11 AM	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	11:34	11:37	0:03	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
92	HUGVI	CFF	15/12/2020	11:42:31 AM	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	11:40	11:42	0:02	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
93	HUGVI	CFF	15/12/2020	11:46:22 AM	Mañana	Ingresos (ventanilla 1)	2	2	100%	11:43	11:43	0:00	NA	NA	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
94	HUGVI	CFF	15/12/2020	1:27:03 PM	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	13:26	13:28	0:02	NA	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
95	HUGVI	CFF	15/12/2020	1:37:02 PM	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	13:36	13:37	0:01	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
96	HUGVI	CFF	15/12/2020	1:37:34 PM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	13:37	13:37	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
97	HUGVI	CFF	15/12/2020	1:37:55 PM	Mañana	CMA	Fila	Fila	NA	13:37	13:38	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
98	HUGVI	CFF	15/12/2020	1:38:18 PM	Mañana	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	13:40	13:41	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
99	HUGVI	CFF	15/12/2020	1:38:43 PM	Mañana	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	13:40	13:42	0:02	OK	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
100	HUGVI	CFF	15/12/2020	2:09:41 PM	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	14:09	14:10	0:01	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
101	HUGVI	CFF	15/12/2020	2:17:30 PM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	14:17	14:17	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
102	HUGVI	CFF	15/12/2020	2:21:15 PM	Mañana	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	14:20	14:21	0:01	Ok	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
103	HUGVI	CFF	15/12/2020	2:21:41 PM	Mañana	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	14:21	14:23	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
104	HUGVI	CFF	15/12/2020	2:26:36 PM	Mañana	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	14:26	14:28	0:02	NA	NA	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
105	HUGVI	CFF	15/12/2020	2:27:04 PM	Mañana	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	14:28	14:29	0:01	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
106	HUGVI	CFF	15/12/2020	2:32:19 PM	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	14:31	14:34	0:03	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
107	HUGVI	CFF	15/12/2020	2:33:33 PM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	14:33	14:34	0:01	OK	0	0	5	4	80%	1	DM_ES_CAP_0001	5	100%	4	100%	Puesto sin atender
108	HUGVI	CFF	15/12/2020	2:34:12 PM	Tarde	L.E.Q (ventanilla 2)	2	2	100%	14:34	14:34	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
109	HUGVI	CFF	15/12/2020	2:35:44 PM	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	14:35	14:36	0:01	NA	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
110	HUGVI	CFF	15/12/2020	2:36:23 PM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	14:37	14:37	0:00	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
111	HUGVI	CFF	15/12/2020	2:37:11 PM	Tarde	CMA	Fila	Fila	NA	14:36	14:37	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
112	HUGVI	CFF	15/12/2020	2:45:30 PM	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	14:45	14:46	0:01	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
113	HUGVI	CFF	15/12/2020	2:45:51 PM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	14:45	14:46	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
114	HUGVI	CFF	15/12/2020	2:46:25 PM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	100%	14:45	14:46	0:01	OK	0	0	5	2	40%	1	DM_ES_CAP_0001	5	100%	2	100%	Puestos sin atender
115	HUGVI	CFF	15/12/2020	2:50:24 PM	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	14:50	14:50	0:00	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
116	HUGVI	CFF	15/12/2020	2:51:26 PM	Mañana	Ingresos (ventanilla 1)	2	2	100%	14:50	14:51	0:01	Ok	0	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
117	HUGVI	CFF	15/12/2020	2:53:46 PM	Tarde	L.E.Q (ventanilla 2)	2	2	100%	14:54	14:55	0:01	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
118	HUGVI	CFF	15/12/2020	2:54:18 PM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	NA	14:54	14:56	0:02	NA	NA	0	5	2	40%	1	DM_ES_CAP_0001	5	100%	2	100%	Puestos sin atender

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
119	HUGVI	CFF	15/12/2020	2:55:14 PM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	14:54	14:59	0:05	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
120	HUGVI	CFF	15/12/2020	4:17:12 PM	Tarde	Información atrio	Fila	Fila	NA	16:17	16:18	0:01	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
121	HUGVI	CFF	16/12/2020	8:46:46 AM	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	8:45	8:47	0:02	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
122	HUGVI	CFF	16/12/2020	8:53:56 AM	Mañana	Ingresos (ventanilla 1)	2	2	100%	8:48	8:56	0:08	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
123	HUGVI	CFF	16/12/2020	8:54:00 AM	Mañana	Ingresos (ventanilla 1)	2	2	100%	8:48	8:56	0:08	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
124	HUGVI	CFF	16/12/2020	8:54:23 AM	Mañana	L.E.Q (ventanilla 2)	2	2	100%	8:46	8:56	0:10	NA	NA	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender
125	HUGVI	CFF	16/12/2020	8:54:48 AM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	NA	8:54	8:56	0:02	NA	NA	0	5	3	60%	1	DM_ES_CAP_0001	5	100%	3	100%	Puestos sin atender
126	HUGVI	CFF	16/12/2020	8:59:19 AM	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	8:58	9:05	0:07	NA	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
127	HUGVI	CFF	16/12/2020	9:00:24 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	9:00	9:01	0:01	OK	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
128	HUGVI	CFF	16/12/2020	9:03:38 AM	Mañana	Hospital de día	Fila	Fila	NA	9:03	9:18	0:15	NA	NA	0	1	0	0%	1	DM_ES_CAP_0001	1	100%	0	NA	Puesto sin atender

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
129	HUGVI	CFF	16/12/2020	9:08:26 AM	Mañana	CMA	Fila	Fila	NA	9:05	9:10	0:05	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
130	HUGVI	CFF	16/12/2020	9:08:39 AM	Mañana	CMA	Fila	Fila	NA	9:05	9:10	0:05	NA	NA	0	1	1	100%	0	N/A	1	100%	1	100%	
131	HUGVI	CFF	16/12/2020	9:09:32 AM	Mañana	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	9:08	9:10	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
132	HUGVI	CFF	16/12/2020	9:10:16 AM	Tarde	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	9:09	9:11	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
133	HUGVI	CFF	16/12/2020	9:12:50 AM	Tarde	Urgencias admisión	Fila	Fila	NA	9:11	9:15	0:04	Ok	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
134	HUGVI	CFF	16/12/2020	9:14:00 AM	Mañana	Urgencias Información	Fila	Fila	NA	9:13	9:15	0:02	NA	NA	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
135	HUGVI	CFF	16/12/2020	9:18:03 AM	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	9:05	9:17	0:12	NA	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
136	HUGVI	CFF	16/12/2020	9:26:25 AM	Mañana	Citaciones presenciales	2	2	NA	9:18	9:20	0:02	NA	NA	0	5	4	80%	1	DM_ES_CAP_0001	5	100%	4	100%	Puesto sin atender
137	HUGVI	CFF	16/12/2020	9:28:12 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	9:26	9:30	0:04	OK	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender
138	HUGVI	CFF	16/12/2020	9:33:49 AM	Mañana	Extracciones	1	1	100%	9:32	9:35	0:03	OK	0	0	2	1	50%	1	DM_ES_CAP_0001	2	100%	1	100%	Puesto sin atender

ITEM	Hospital	Evaluador	Fecha	Turno	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de 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 personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
139	HUGVI	CFF	16/12/2020	9:35:19 AM	Mañana	Información atrio	Fila	Fila	NA	9:34	9:37	0:03	NA	0	0	2	2	100%	0	N/A	2	100%	2	100%	
								G6: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos (promedio)	98%		G1: Tiempo de espera en sala (promedio)	0:03:16				G2: % de puestos atendidos (promedio)	73%	67		G4: % de puestos de atención bien identificados (promedio)	100%	G5: % de personan que atienden bien uniformadas (promedio)	100%	
																			G3: Posibles incidencias ocurridas durante la observación (nº total)						

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

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|RJC: 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 domingo, y si quiero hablar con urgencias, espere. Cuelgo la llamada a los 10 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	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 domingo, y que si quiero hablar con urgencias, espere. Cuelgo la llamada a los 10 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, e indica que el horario de atención e información es de 8 a 22 de lunes a domingo, y que si quiero hablar con urgencias, espere. Cuelgo la llamada a los 12 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.

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

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

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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)	1	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución e indica y da la bienvenida por llamar al hospital y me indica que el horario de información es de 8 a 22 horas de lunes a domingos. Me indica solo esperar si quiero hablar con 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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El 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 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo una locución indica que estoy llamando al hospital de Villalba e indica que el horario de información es de 8 a 22 horas de lunes a domingos, si quiero hablar con urgencias me dice que espere hasta que me atienda una operadora.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Sale una locución	NP|No procede|Sale una locución	NP|No procede	NP|No|Nada

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica que el horario de información es de 8 a 22, de Lunes a Domingo. Para Urgencias por favor esperar.	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
SD-Festivo	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	1	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente, al primer segundo sale una locución y me indica bien venido al hospital general de Villalba, el horario de información es de 8 a 22 de lunes a domingos, si	No	NP|No procede	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Sale una locución.	NP|No procede|Sale una locución.	NP|No procede	NP|No|Nada

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	1	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente, al primer segundo sale una locución y me indica que el horario de atención e información es de 8 a 22 de lunes a viernes, si quiero hablar con urgencias me dice de 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|No|Nada
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo INTERRUMPIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	22	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Se corta la llamada después de 22 segundos.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada.	NP|No procede	NP|No procede|Se corta la llamada.	NP|No procede|Se corta la llamada.	NP|No procede	NP|No procede|Se corta la llamada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ 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 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
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|Una locución indica el horario en el que hay que llamar para ser atendido.	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-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Una locución indica el horario en el que hay que llamar para ser atendido.	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 en el	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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El 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 que llamar.							
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	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 para llamadas.	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	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, e indica que el horario de atención e información es de 8 a 22 de lunes a domingo, y que si quiero	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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											hablar con urgencias, espere. Cuelgo la llamada a los 10 segundos.							
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, e indica que el horario de atención e información es de 8 a 22 de lunes a domingo, y que si quiero	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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											hablar con urgencias, espere. Cuelgo la llamada a los 10 segundos.							
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	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 domingo, y que si quiero	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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											hablar con urgencias, espere. Cuelgo la llamada a los 10 segundos.							
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La locución informa del horario de 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
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La locución inicial informa del horario de atención.	No	NP|No procede	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No se contacta con ningún agente.	NP|No procede|No se contacta con ningún agente.	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La locución inicial informa del horario de atención.	No	NP|No procede	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|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	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|FUERA DE HORARIO	No	NP|No procede|FUERA DE HORARIO	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|LOCUCIÓN	NP|No procede|LOCUCIÓN	NP|No procede	NP|No
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|LOCUCIÓN "FUERA DE HORARIO"	No	NP|No procede|FUERA DE HORARIO	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|LOCUCIÓN "FUERA DE HORARIO"	NP|No procede|LOCUCIÓN "FUERA DE HORARIO"	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	11	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 extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, marcó la extensión y a los 11 segundos me atiende la operadora, me dice buenas tardes y me indica que es citas y nombra el hospital.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|Nada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	15	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 a donde estoy llamando y cuál es el horario de información, después me indica que si quiero hablar con urgencias, tengo que esperar a que me atienda una operadora, pasan 4 tonos y 16 segundos, un operador no me saluda y no me indica el nombre del hospital, solo me dice admisión de urgencia.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Urgencias	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|El operador solo me dice admisión de urgencias.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	61	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Realizamos la llamada y la locución nos indica que nos mantengamos a la espera para contactar con urgencias, tras varios tonos 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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	6	1	Tiempo Locución (no medido)	62	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras seleccionar la opción para Información General, suenan 14 tonos y se corta la llamada.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No se contacta con ningún agente.	NP|No procede|No se contacta con ningún agente.	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	63	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que solo me pueden atender su es para urgencias, para todo lo demás ya no es el horario, marcó la extensión y a los 14 tonos y 1 minuto y 3 segundos se corta la llamada.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada. Urgencias.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Se corta la llamada.	NP|No procede|Se corta la llamada.	NP|No procede	NP|No|Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	6	1	Tiempo Locución (no medido)	64	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información, me quedo a la espera con música de fondo. Pasados unos segundos contestan la llamada, se escucha ruido y voces de	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|No

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	65	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica que estoy hablando con el servicio de urgencias del Hospital General de Villalba, que por favor espere que en unos momentos me contesta un agente. Pasados unos segundos contestan la llamada pero se corta o cuelgan.	No	NP|No procede|Admisión. Se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hablo con ningún operador.	NP|No procede|No hablo con ningún operador.	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	4	0	Tiempo Locución (no medido)	66	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Se cuelga la llamada antes de llegar a la operadora.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se cuelga la llamada antes de llegar a la operadora.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Se cuelga la llamada antes de llegar a la operadora.	NP|No procede|Se cuelga la llamada antes de llegar a la operadora.	NP|No procede	NP|No|No mencionan esto.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	4	1	Tiempo Locución (no medido)	68	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Una vez que llamo a los dos segundos sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende la operadora. Una vez espero pasan 48 segundos y la llamada se corta, no me pasan con servicios médicos.	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|Se corta la llamada.	NP|No procede|Se corta la llamada.	NP|No procede	NP|No|Se corta la llamada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	68	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Despues de la locución inicial, me mantengo a la espera y se corta al minuto y 8 segundos.	No	NP|No procede|La llamada se corta al minuto con 8 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
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	74	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Me mantengo a la espera y la llamada se corta al minuto y 14 segundos	No	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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	79	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Después de la locución inicial, a partir del segundo 50 da un tono y silencio. Me mantengo a la espera para ser atendido por un agente pero se corta la llamada en el minuto y 19 segundos sin que hubiese música	No	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

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	32	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero y después de una música, hay 3 tonos y al minuto y veinte segundo la llamada se corta.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada. 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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	4	0	Tiempo Locución (no medido)	39	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Se cuelga la llamada antes de llegar a la operadora.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se cuelga la llamada antes de llegar a la operadora.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Se cuelga la llamada antes de llegar a la operadora.	NP|No procede|Se cuelga la llamada antes de llegar a la operadora.	NP|No procede	NP|No|No mencionan esto.

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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 INTERRUMPIDO	9	1	Tiempo Locución (no medido)	42	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Me quedo a la espera con música, a los pocos segundos se queda en silencio la llamada, se escucha como si cogieran la	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 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El 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 y se corta.								
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo INTERRUMPIDO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	43	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras la locución inicial, y darme la opción de marcar 2, me ponen en espera con hilo musical y,	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Antes de ser atendida, y tras la espera, la llamada se corta.	NP|No procede|Antes de ser atendida, y tras la espera, la llamada se corta.	NP|No procede|Antes de ser atendida, y tras la espera, la llamada se corta.	NP|No|En ningún momento soy direccionado a gestionar por Internet.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											antes de ser atendida, y tras la espera, la llamada se corta.							
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	4	1	Tiempo Locución (no medido)	45	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|SE CORTA	No	NP|No procede|SE CORTA	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.|LA MÚSICA SE ESCUCHA MUY BAJA Y SE OYEN TONOS DE MARCACIÓN	NP|No procede|LOCUCIÓN	NP|No procede|LOCUCIÓN	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	46	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Me quedo a la espera con música y pasados unos segundos se corta la llamada.	No	NP|No procede|Servicios quirúrgicos. Se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada sin operador.	NP|No procede|Llamada sin operador.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	9	0	Tiempo Locución (no medido)	49	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al primer tono de llamada salta una locución automática explicando el protocolo Covid, a continuación da la bienvenida al hospital de Villalba, y después detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Se activa el hilo musical durante 10 segundos, y después	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.| Tras esperar 49 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|No hay atención personal.	NP|No procede	NP|No|No se menciona en ningún momento de la locución.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											comienzan a sonar tonos de llamada. Tras 7 tonos, se corta la llamada.							

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	7	1	Tiempo Locución (no medido)	53	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Me quedo a la espera con música, se corta la música y empiezan a sonar tonos de llamada, después de 8 tonos y unos	No	NP|No procede|Servicios médicos. Se corta la llamada antes de comunicarme con un operador.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No consigo hablar con un operador.	NP|No procede|No consigo hablar con un operador.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El 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.								
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	56	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Me mantengo a la espera, y cuando acaba la locución inicial salta otra indicando que estoy	No	NP|No procede|La llamada se corta antes de poder hablar con un agente.	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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											llamando al hospital y se cuelga.								
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	60	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Me mantengo a la espera y al minuto exacto se corta la comunicación.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|La llamada se corta al minuto.	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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El 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	21	0	Tiempo Locución (no medido)	3	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al primer tono de llamada salta una locución automática explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para información general, hay que marcar el 3 o esperar, y quedo a la espera para ser atendido por un operador. Se activa una locución indicando que hablo con el	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.| Tras terminar la locución automática, se queda en silencio y durante 2 segundos suena una voz distorsionada. Se corta la llamada.	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.| Tras terminar la locución automática, se queda en silencio y durante 2 segundos suena una voz 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											servicio de información. Se queda en silencio 1 segundo, y durante 2 segundos suena una voz distorsionada. Se corta la llamada.							

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo Locución (no medido)	3	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al marcar la opción otra locución me informa del teléfono al cual debo llamar.	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)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo INTERRUMPIDO	19	1	Tiempo Locución (no medido)	8	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información.	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 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											Me quedo a la espera con música, la llamada se queda en silencio y unos segundos después se corta la llamada.							
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	17	0	Tiempo Locución (no medido)	13	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	NP|No procede|Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	NP|No procede	NP|No|No se menciona esto.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	9	0	Tiempo Locución (no medido)	17	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	NP|No procede|Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	NP|No procede	NP|No|No mencionan esto.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	6	1	Tiempo Locución (no medido)	18	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero a que me atienda y cuando han pasado 1 minuto y 2 segundos desde que llamo, se corta la llamada.	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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	7	1	Tiempo Locución (no medido)	18	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero a que me atienda una operadora y cuando la llamada lleva 1 minuto y 3 segundos está se corta.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada. Urgencias	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|La llamada se corta	NP|No procede|La llamada se corta.	NP|No procede	NP|No|Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	18	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero a que me atienda una operadora y al minuto y un segundo la llamada se corta.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|La llamada se corta. Admisión	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|La llamada se corta	NP|No procede|La llamada se corta	NP|No procede	NP|No|Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	18	0	Tiempo Locución (no medido)	20	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera, como indica la locución, tras unos instantes donde suena el hilo musical, la llamada 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| La locución inicial nos indica que podemos realizar varias gestiones a través del portal del paciente.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	3	1	Tiempo Locución (no medido)	21	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Una vez que marcó pasan 1 segundo y le atiende una locución, me indica a qué marcación tengo que llamar, o esperar a que me atienda una operadora, me pongo en espera y al	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.| Admisión, 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|Se corta la llamada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											minuto y dos segundos, la llamada se corta sin ninguna respuesta.							
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	21	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 GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

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

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ 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 INTERRUMPIDO	4	1	Tiempo Locución (no medido)	23	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, esperó a que me atienda una operadora y al minuto y cinco segundos la llamada se corta.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|La llamada se corta. Admisión	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|La llamada se corta.	NP|No procede|La llamada se corta	NP|No procede	NP|No|Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	24	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero a ser atendido y a los 24 segundos, la llamada se corta.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada. 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	44	1	Tiempo Locución (no medido)	25	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Me quedo a la espera y unos segundos después se corta la llamada.	No	NP|No procede|Urgencias. 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 recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	26	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras marcar la opción para hablar con Información General, suena una 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
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	3	1	Tiempo Locución (no medido)	26	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La locución indica que para hablar con Información General, pulse 3 o me mantenga a la espera y espere a oír la señal. Suena música y no tonos 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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	4	1	Tiempo Locución (no medido)	26	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta pocos segundos después de marcar la opción para hablar con Información. En lugar de tonos se escucha música mientras espero.	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 GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El 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 INTERRUMPIDO	4	1	Tiempo Locución (no medido)	26	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Me quedo a la espera con música y pasados unos segundos 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 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	29	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero que me atienda una operadora y al minuto y 12 segundos desde que hago la llamada está se corta.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada. Urgencias	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|La llamada se corta	NP|No procede|La llamada se corta	NP|No procede	NP|No|Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	12	1	Tiempo Locución (no medido)	14	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Realizamos la llamada, y nos mantenemos a la espera como indica la locución inicial. Tras unos segundos, 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 L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUMPIDO	24	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Realizamos la llamada, comienza la locución inicial, pero se corta a los pocos segundos. Nos mantenemos a la espera en caso de que un operador reciba la llamada, pero no es así, por	No	NP|No procede	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.	NP|No procede|La locución se corta.	NP|No procede|La locución se corta.	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											lo que finalizamos.								
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	45	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Realizamos la llamada, comienza la locución inicial y de repente se queda en silencio. Nos mantenemos a la espera por si atiende la llamada un operador, pero terminamos finalizando la llamada, nadie nos atiende.	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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	30	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 con pitidos y mala calidad. Pasados unos instantes la llamada se corta.	No	NP|No procede	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.	NP|No procede|Locución.	NP|No procede|Locución.	NP|No procede	NP|No
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	32	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, escuchamos 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|La llamada se corta.	NP|No procede|La llamada se corta.	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Me mantengo a la espera a ser atendido y después de descolgar varias veces y volverme a poner en espera, al minuto y 45 segundos se corta la llamada.	No	NP|No procede|La llamada no es atendida.	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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	6	1	Tiempo Locución (no medido)	65	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 todos los agentes están ocupados, que por favor espere. Recuerda el	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	12	1	Tiempo Locución (no medido)	66	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución inicial y dar la opción pulsar 1 para Cita, me mantienen en espera con hilo musical y, salta otra locución informándome que puedo gestionar mi cita a través de Internet, la llamada es finalmente, 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|No le da tiempo a despedirse	NP|Sí, locución automática|La locución ofrece gestionar la cita a través de la web www.hgvillalba.es a través del área de paciente.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	66	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, me quedo en espera con música. Pasados unos segundos me contesta un operador, le digo que quiero pedir una cita y me pide mi DNI,	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	68	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 información. Me quedo a la espera con música y pasados unos segundos me contesta una operadora y le digo que quiero hablar con Urgencias,	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.| Urgencias. El operador me dice que no me puede pasar, que no hacen consultas telefónicas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta 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.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	4	1	Tiempo Locución (no medido)	76	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 información. Pasados unos segundos me contesta un operador, le digo que quiero hablar con servicios médicos, con medicina interna. Me	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Servicios médicos, medicina interna. El operador me dice que no puede pasarme con consultas 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.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	85	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Hospital de Villalba, información general para admisiones, cuando el agente pasa la llamada, salta una locución que indica que el número marcado no es válido.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Cuando me intentan pasar la llamada el agente se escucha una locución que indica que no es un número válido y se corta.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|Ni primer agente ni locución.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	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, espero y a los	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Área de materno infantil	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											31 segundos una operadora me saluda y me indica a donde estoy llamando y me pasa con área de materno infantil.							
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	31	1	Tiempo Locución (no medido)	31	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera, pido por Admisiones y me transfieren correctamente.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	4	1	Tiempo Locución (no medido)	31	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 información. Pasados unos segundos de espera me contesta un operador, le digo que quiero hablar con admisión y me pasa con	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											el área de citas.								
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	31	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Se cuelga la llamada antes de llegar a la operadora.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se cuelga la llamada antes de llegar a la operadora.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|No mencionan esto.

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	32	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que marcó la extensión a la 30 segundos me atiende la operadora y me saluda con buenas tardes y me indica que escita y me nombra el hospital.	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 L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	33	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras marcar la opción y esperar 34 segundos, me atienden en citas.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|No mencionan nada al respecto.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	34	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución inicial que me da la opción de marcar 1 para citas, me ponen en espera (hilo musical), y me informan que todos los agentes están ocupados, y que "a través de la web www.hospitalgeneralvillalba.es puede gestionar sus citas con el Hospital de manera ágil y segura en el área de paciente". Finalmente, la llamada es atendida 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.|El agente sólo dice "Hospital de Villalba, dígame".	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Interrumpo llamada	NP|Sí, locución automática|Un locución dice "le recordamos que a través de la web www.hospitalgeneralvillalba.es puede gestionar sus citas con el Hospital de manera ágil y segura en el área de paciente".

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	18	0	Tiempo Locución (no medido)	35	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Hospital de Villalba, Información General, servicios centrales, solicito por anestesiología y me indican que no pueden pasar llamadas a los facultativos y que además hoy no estaban.	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 lo indica ni locución ni agente

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	36	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La locución informa que para hablar con Información marque 3 o espere. Me quedo a la espera y pocos segundos después atiende una operadora a quien le solicito que me pase con Admisión. Me indica que me va a pasar y, me pone a la espera con música hasta que me atiende una operadora del área de Admisión.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	9	0	Tiempo Locución (no medido)	36	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al hablar con la operadora, le pido que me pase con admisión y tras una espera me atienden.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|No mencionan esto.
Laboral L_V	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|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 36 segundos me atiende una operadora,	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.| Citas	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|Nada

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

SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	17	0	Tiempo Locución (no medido)	37	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al primer tono de llamada salta una locución automática explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para información general, hay que marcar el 3 o esperar, y quedo a la espera para ser atendido por un operador. Se activa una locución indicando que hablo con el servicio de información, y a continuación se activa el hilo musical durante 35 segundos. En ese momento me atiende un operador, que se presenta correctamente, pero que habla muy rápido. Solicito hablar con admisión, y me dice que no es posible en este	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|El agente que me atiende en información me pasa a admisión de urgencias, pero a los dos segundos se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónicaes adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0|No, el personal no se despide de forma adecuada.|El agente no se despide, dice "sí, un segundín", y me pasa la llamada.	NP|No|No se menciona en ningún momento de la locución.

											horario, que llame el lunes. Entonces aclaro que quiero hablar con admisión de urgencias, y me responde, "ah, entonces sí. Un segundín", y me pasa la llamada, pero a los 2 segundos se corta la llamada.							

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo Locución (no medido)	38	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 información. Pasados unos segundos me contesta un agente, le digo que quiero hablar con servicios quirúrgicos y me pregunta si tengo una	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|Sí, locución automática| La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

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

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	3	1	Tiempo Locución (no medido)	38	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Una locución inicial me indica las opciones a marcar y, tras un tiempo de espera, me pasan con el área correspondiente. Previamente otra locución me informa de que se pueden realizar las gestiones a través del portal del paciente de forma rápida y segura.	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 desde el área de pacientes para acceder a la información y realizar gestiones con el hospital de forma rápida y segura.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	4	0	Tiempo Locución (no medido)	38	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Hospital de Villalba, marcación citas, me atienden tras locución y	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|La locución informa para hacer trámites web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											música a los 38 segundos en citas correctamente.							

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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 COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	40	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 información. Pasados unos segundos me contesta un operador, le digo que quiero hablar con servicios médicos, me pregunta que necesito y le digo que	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Servicios médicos (digestivo). No me puede pasar con médicos.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											hablar con un médico digestivo. Me dice que no me puede pasar con los médicos y me preguntó si era por una cita o algún otro tipo de consulta, le dije que era una consulta, que podía esperar y después de despedirse colgué la llamada.						

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	40	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera y cuando me atienden me informan del horario para hablar con admisiones.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	41	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 información. Me quedo a la espera con música y unos segundos después me contesta una operadora, le digo que quiero hablar con admisión	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Admisión. Me dicen que llame de lunes a viernes.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	23	1	Tiempo Locución (no medido)	45	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.| LA MUSICA SE ESCUCHA MUY MAL	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	45	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática| PAGINA WEB
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo Locución (no medido)	46	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.| CON RUIDO	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	46	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, pasan 46 segundos y una operadora me saluda con amabilidad y me indica a qué hospital estoy llamando y a donde estoy llamando, 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El 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 COMPLETO	24	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 información. Me quedo a la espera con música y a los pocos segundos me atiende una operadora, le digo que quiero hablar con admisión	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Admisión. La operadora me dice que no puede pasar llamadas a esa área.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	6	1	Tiempo Locución (no medido)	48	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero y al 1 minuto y 7 segundos un operador me atiende, me saluda y me indica a donde estoy llamando, le indico que quiero hablar con admisión y me indica que pasa la llamada, a los 25 segundos, otra operadora me	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											dice admisión y me saluda y dice a donde estoy llamando.								
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	9	1	Tiempo Locución (no medido)	48	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática| PAGINA WEB

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	48	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La locución indica que me mantenga a la espera hasta que me atiende una operadora.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	49	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución inicial, y marcar 1 me ponen en espera (hilo musical), finalmente, la llamada es atendida.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|Mientras estoy en espera, salta un agente que me `pide que siga esperando, cuando lo vuelve a coger, sólo dice dígame.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Cuelgo antes que pueda despedirse.	NP|No|No soy direccionada a realizar gestiones vía Internet.

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	1	0	Tiempo Locución (no medido)	51	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 de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para citas, hay marco el 1, y se activa el hilo musical. Espero 18 segundos, y salta una locución indicando que los agentes están ocupados, que espere, o bien	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 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|Sí, locución automática|La locución indica que los agentes están ocupados, y que si lo deseo puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital, en el portal del paciente.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital, en el portal del paciente. Vuelve a saltar el hilo musical, y espero 20 segundos, momento en el que atiende la llamada una agente que se presenta correctamente. Cuelgo la llamada.							

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	57	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Trasvla locución inicial y mantenerme a 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	NP|Sí, locución automática| En la espera, salta una locución que recuerda que desde el Área de pacientes de www.hgvillalba.es se podrá tener información y hacer gestiones.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	57	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. Me quedo a la espera con música, pasados unos segundos me coge una agente informando que hablo con el área de citas. Una vez	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	14	1	Tiempo Locución (no medido)	59	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución inicial, me informan que marque 3 o espere para ser atendida en Información, tras esperar con hilo musical me atienden en Información y me pasan con Admisión de Urgencias, tras 2 seg. de espera, me atienden en Admisión y cuelgo.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Tras coger la llamada en Admisión de Urgencias, cuelgo.	NP|No|No me direccionan a realizar gestión alguna por Internet.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	7	1	Tiempo Locución (no medido)	60	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. Atiende una locución automática que me dice que todos los agentes siguen ocupados, que por favor espere un	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	43	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática| PAGINA WEB
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	50	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al solicitar para pedir una cita, me preguntan si es que me la ha solicitado algún médico y no me la dan.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.| Pido que me pasen con el área de citas y me preguntan el motivo, les digo que para solicitar un cita pero no me pasan.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	59	1	Tiempo Locución (no medido)	0	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera y la operadora, cuando me atiende y le pido que me pase con Alergología, me indica que no hay nadie en consulta y que tengo que llamar a partir del lunes.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Está fuera de horario.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	28	1	Tiempo Locución (no medido)	0	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 marcar una extensión o esperar a que me atienda una operadora, espero y a los	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											24 segundos una operadora me saluda con buenos días y me indica a donde estoy llamando.							
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	44	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución inicial, espero a ser atendida por Información General, que automáticamente, me pasa con Rehabilitación, donde 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.| La agente sólo dice "buenos días".	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No|No, no direccionan a realizar gestiones vía internet.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	37	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera y pido por urgencias pero me informan que no tienen permitido pasar llamadas a urgencias.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Me informa que no pueden pasar llamadas a urgencias.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	38	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera para ser atendido y solicito que me pasen con urgencias pero me indican que no puede pasar llamadas, me pregunta que deseo y le digo que hablar con un paciente y me pregunta su	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Solicito que me pasen con urgencias pero me indican que no puede pasar llamadas, me pregunta que deseo y le digo que hablar con un paciente y	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											nombre para pasarle nota.		me pregunta su nombre para pasarle nota.					
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	52	0	Tiempo Locución (no medido)	1	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Hospital de Villalba, Información General para admisión, dejo pasar locuciones hasta que me atiende empleado y me indica que	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|Ninguna de las dos opciones me redirige a la web

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

Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	58	0	Tiempo Locución (no medido)	5	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al primer tono de llamada salta una locución automática explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para información general, hay que marcar el 3 o esperar. Marco el 3 y quedo a la espera para ser atendido por un operador. Se activa el hilo musical y espero 5 segundos, momento en el que atiende la llamada un agente que se presenta correctamente. Le comento que necesito hablar con dermatología, y el agente responde que no es posible porque no pueden pasar llamadas a las consultas. Indico que	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|El agente me indica que no me puede pasar con las consultas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta 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 en ningún momento de la locución.

											entonces me pasaré un día por la consulta para hablar con mi médico. Se despide y me da las gracias.							
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo Locución (no medido)	6	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Marco la opción de citas y me preguntan quién pide la cita y me facilita el teléfono al que debo llamar para pedirla.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	27	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 da las opciones a elegir y selecciono la opción Lista de espera quirúrgica. Pasados unos segundos me atiende una operadora indicando que es el área correcta.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|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 GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	38	0	Tiempo Locución (no medido)	7	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Hospital de Villalba, marcación para lista de espera quirúrgica, locuciones durante 070 segundos, me atiende correctamente el locutor en el segundo 077.	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 facilita la web para hacer gestiones.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	19	1	Tiempo Locución (no medido)	8	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, espero y salta un hilo musical. La llamada es cogida en Información General donde le pido que me pase	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 direccionan a realizar gestiones vía internet.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											con Urgencias, y la agente me dice que no puede pasarme con Urgencias.							
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	34	0	Tiempo Locución (no medido)	8	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Hospital de Villalba, información general para admisiones, espero hasta hablar con un agente que me indica que los fines de semana no se atiende en admisiones solo de lunes a viernes.	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|Ninguno de los dos me redirige.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	21	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, mientras nos mantenemos a la espera suena el hilo musical. Tras unos instantes una operadora atiende la llamada y nos indica que es del área buscada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	15	1	Tiempo Locución (no medido)	8	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 citas. Me quedo a la espera y pasados unos segundos me atiende un agente, le digo que llamaba para pedir una cita me dice que si, que le diga mi DNI. Comprobado	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

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

Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	12	0	Tiempo Locución (no medido)	12	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|V: Al primer tono de llamada salta una locución automática explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para información general, hay que marcar el 3 o esperar. Marco el 3, y quedo a la espera para ser atendido por un operador. Se activa el hilo musical, y espero 12 segundos, que atiende la llamada una agente que se presenta correctamente, y me pregunta qué necesito. Solicito hablar con cirugía general, y la operadora me indica que no puede pasar la llamada a consultas, y me pregunta el motivo.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.| Tras solicitar hablar con cirugía general, la operadora me indica que no puede pasar la llamada a consultas, y me pregunta el motivo. Indico que voy a ser sometida a una operación, y que quería hablar con mi médico por unas dudas. La agente pregunta que si ya tengo la cita para la operación, y respondo que sí, y le comento que si entonces tengo que ir directamente al hospital. La agente me pregunta si ya me han hecho el preoperatorio, y vuelvo a responder	100|Sí, la calidad de la conexión telefónicaes 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.

											Indico que voy a ser sometida a una operación, y que quería hablar con mi médico por unas dudas. La agente pregunta que si ya tengo la cita para la operación, y respondo que sí, y le comento que si entonces tengo que ir directamente al hospital. La agente me pregunta si ya me han hecho el preoperatorio, y vuelvo a responder que sí, pero que tengo unas dudas y quiero hablar con ellos. Me vuelve a preguntar sobre las pruebas, y cuelgo la llamada.		que sí, pero que tengo unas dudas y quiero hablar con ellos. Me vuelve a preguntar sobre las pruebas, y cuelgo la llamada.					

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ 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	38	0	Tiempo Locución (no medido)	12	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Hospital de Villalba, información general para admisiones, me atienden correctamente a los 012 segundos de que el agente pase 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|Ni agente ni locución.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	13	0	Tiempo Locución (no medido)	13	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 de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para información general, hay que marcar el 3 o esperar, y quedo a la espera para ser atendido por un operador. Salta el hilo musical y espero 13 segundos, momento en	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|La agente de información me pregunta con quien quiero hablar de urgencias. Cuelgo la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Corto llamada.	NP|No|No se menciona en ningún momento de la locución.

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

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	19	0	Tiempo Locución (no medido)	13	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 de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para lista de espera quirúrgica, hay que marcar el 2. Automáticamente, se activa una locución en la que primero indica que las líneas están ocupadas, que espere, y	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática| Tras seleccionar la opción 2 para lista de espera quirúrgica, salta una locución automática indicando que puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital, en el portal del paciente.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											después informa sobre realizar las gestiones a través del portal del paciente en la web del hospital. Se activa el hilo musical, espero 13 segundos, y me atiende la llamada una agente que se presenta correctamente. Cuelgo la llamada.							

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	24	1	Tiempo Locución (no medido)	14	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras seleccionar la opción de Información general suena música en lugar de tonos mientras me mantengo a la espera. Cuando me responde una agente y le solicito que me pase con Urgencias me indica que no pasan llamadas a urgencias y se interesa por saber qué necesito.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Me indican que no pasan llamadas a Urgencias.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	36	1	Tiempo Locución (no medido)	15	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera, me atienden y cuando pido por el área de urgencias me informan que no me pueden pasar con ese área.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Solicito hablar con Urgencias pero 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

Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	22	0	Tiempo Locución (no medido)	15	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|V: Al primer tono de llamada salta una locución automática explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para información general, hay que marcar el 3 o esperar. Marco el 3, y quedo a la espera para ser atendido por un operador. Se activa el hilo musical, y a los 6 segundos atiende la llamada un agente que se presenta correctamente. Solicito hablar con rehabilitación, y me dice "un momento, le paso", y transfiere la llamada, activándose de nuevo el hilo musical de espera. A los 9 segundos cambia la música, y	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónicaes adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0|No, el personal no se despide de forma adecuada.| El agente de información no se despide al transferir la llamada a rehabilitación.	NP|No|No se menciona en ningún momento de la locución.

											suena 1 tono. En ese momento atienden la llamada, diciendo "rehabilitación ". Cuelgo la llamada.							
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	9	1	Tiempo Locución (no medido)	16	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La agente que coge la llamada en Información General, me pregunta de parte de quién, para pasarme con Admisión de 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 agente que coge la llamada, sólo dice dígame.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No|No soy direccionada para realizar gestión vía Internet.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											tras esto, cuelgo.								
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	21	1	Tiempo Locución (no medido)	16	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Cuando me atiende la operadora de Información y le solicito que me pase con Urgencias me indica que no hay atención telefónica de Urgencias, que es de manera presencial y que no pueden pasar la llamada.	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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	15	1	Tiempo Locución (no medido)	16	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, me espero y a los 16 segundos después de indicar la locución de esperar que me atienda una operadora, el operador me saluda con buenas tardes y me indica a donde estoy llamando. Le indico que quiero hablar	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Urgencias	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|Nada

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

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	21	1	Tiempo Locución (no medido)	17	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me quedo a la espera para hablar con Información General y, cuando me responden, comunico a la operadora que quiero hablar con Farmacia, me responde que me pasa y 2 tonos después responde una operadora del área de Farmacia.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	38	1	Tiempo Locución (no medido)	17	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada, nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. La operadora atiende la llamada y solicitamos contactar con urgencias, la operadora nos informa de que no es posible, insistimos en nuestra petición y la operadora nos indica que facilitemos la consulta y ella intenta ponerse en contacto con urgencias.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|La operadora atiende la llamada y solicitamos contactar con urgencias y la operadora nos informa de que no es posible.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	21	0	Tiempo Locución (no medido)	18	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera mientras suena e hilo musical. Tras unos instantes una operadora atiende la llamada, solicitamos contactar con admisión de citas y 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.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	32	0	Tiempo Locución (no medido)	20	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. Seguidamente nos atiende un operador, al cual solicitamos contactar con admisión de citas, pasa la llamada y contactamos con el área solicitada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El 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	Urgencias	Flujo COMPLETO	13	0	Tiempo Locución (no medido)	20	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Hospital de Villalba, información general para urgencias, me atiende operadora y cuando le pido me pase con urgencias me indica que las urgencias no se atienden telefónicamente.	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|Ninguno de los 2 canales redirigen.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	21	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 da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Me quedo a la espera unos segundos con música y me contesta un operador, le pido hablar con el área materno infantil, me pregunta que	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Área materno - infantil. No me puede pasar con médicos.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El 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 Materno - infantil	Flujo COMPLETO	17	1	Tiempo Locución (no medido)	22	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, salta un hilo musical y me ponen en espera, donde vuelve a repetirse la misma locución de marcar 3 o esperar a ser atendida. Finalmente, la llamada es atendida por un agente que me informa que "en Pediatría no hay nadie, pero que de todas formas, no pasan llamada a facultativos". 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 "Hospital de Villalba, buenos días".	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No|No informan para hacer gestiones vía internet.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	16	0	Tiempo Locución (no medido)	22	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. Seguidamente una operadora atiende la llamada, solicitamos contactar con admisión de citas, la operadora nos indica que debemos llamar a partir del lunes dentro del horario de atención.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No

Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	27	0	Tiempo Locución (no medido)	22	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|V: Al primer tono de llamada salta una locución automática explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para información general, hay que marcar el 3 o esperar, y quedo a la espera para ser atendido por un operador. Se activa el hilo musical durante 12 segundos, y entonces cambia la melodía de éste. Cuando llevo 1 minuto y 10 segundos esperando, me atiende la llamada un operador que se presenta correctamente. El agente me pregunta que necesito, y le indico que quiero hablar con urgencias. Me responde que no me	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.| El agente me pregunta que necesito, y le indico que quiero hablar con urgencias. Me responde que no me puede pasar con ellos, y me pregunta el motivo. Le comento que tengo un familiar ingresado, y me pregunta su nombre. Cuelgo la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Corto llamada.	NP|No|No se menciona en ningún momento de la locución.

											puede pasar con ellos, y me pregunta el motivo. Le comento que tengo un familiar ingresado, y me pregunta su nombre. Cuelgo la llamada.							

Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	18	0	Tiempo Locución (no medido)	22	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 de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para información general, hay que marcar el 3 o esperar. Marco el 3 y quedo a la espera para ser atendido por un operador. Se activa una locución indicando que hablo con el servicio de información y se activa el hilo musical. Espero 7 segundos, y me atiende la llamada una agente que se presenta correctamente. Indico que quiero hablar con admisión, y me dice "le paso", y transfiere 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.	0|No, el personal no se despide de forma adecuada.|La agente de información no se despide, sólo dice "le paso".	NP|No|No se menciona en ningún momento de la locución.

											activándose de nuevo el hilo musical. Espero de nuevo 15 segundos, y me atiende la llamada una agente que se presenta correctamente. Cuelgo la llamada.							
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	22	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución inicial que me da la opción de marcar 1 para citas, me ponen en espera (hilo musical), finalmente, la llamada es	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|El agente sólo dice "Hospital de Villalba, buenos días, dígame".	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Interrumpo llamada	NP|No|No, no me direccionan a realizar gestiones vía internet.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											atendida por un agente.							
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	7	1	Tiempo Locución (no medido)	23	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero y a los 23 segundos, la operadora me saluda y me indica a	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											donde estoy llamando.								
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	26	0	Tiempo Locución (no medido)	23	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Hospital de Villalba, Información General , servicios quirúrgicos, llamo sin marcar, me atiende un agente en el segundo 023 y me indica que no me puede pasar con esa área porque	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Solicito con servicios quirúrgicos y me indican que no pueden pasar llamadas que lo tienen prohibido.	100|Sí, la calidad de la conexión 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 me informa ni agente ni locución.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	24	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, esperó a que me atienda una operadora y a los 24 segundos me atiende, le indico que quiero hablar con servicios quirúrgicos, y me indica con quién, le indico Urología, me va a pasar, pero me indica que por favor le	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											indique de parte de quién.							
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	24	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática| PORTAL WEB

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	24	1	Tiempo Locución (no medido)	25	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Después de marcar la opción de información general, una agente me atiende y le solicito que me pase con Admisión, pocos segundos después me atiende una agente de ese departamento.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	25	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero y a los 28 segundos un operador me saluda y me indica a qué hospital estoy llamando, le indico que quiero hablar con admisión de urgencia y me dice que no se pueden pasar las llamadas.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	28	1	Tiempo Locución (no medido)	25	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero y a los 25 segundos me atiende un operador, este me saluda con buenas tardes y me indica a donde estoy llamando, le indico que quiero hablar con admisión y me indica que me pasará la llamada, a los 22 segundos, otra operadora me	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Admisión.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|Nada

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	16	0	Tiempo Locución (no medido)	26	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|V: Al primer tono de llamada salta una locución automática explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para información general, marco el 3 o esperar. Se activa el hilo musical, y espero 12 segundos hasta que me atiende la llamada una operadora que se	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0|No, el personal no se despide de forma adecuada.| La agente de información no se despide, sólo me indica que pasa la llamada.	NP|No|No se menciona en ningún momento de la locución.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											presenta correctamente. le indico que quiero hablar con admisión, y ella responde un omento, que le paso, y transfiere la llamada. Espero 14 segundos, y me atiende la llamada otra agente, que se presenta "Hospital de Villalba, le atiende Laura". Cuelgo la llamada.							

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	3	1	Tiempo Locución (no medido)	26	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras marcar la opción de Citas suena música y un agente del área de Citas 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
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	27	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|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	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No

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

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	12	1	Tiempo Locución (no medido)	28	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Cuando me atiende la operadora de Información y le solicito que me pase con Pediatría, me pregunta de parte de quien y para qué, según me explica no hay secretaría de los diferentes departamentos y no pueden pasar la llamada.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Me indican que no tienen secretaría de los departamentos.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	4	1	Tiempo Locución (no medido)	28	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 información. Me quedo a la espera con música y pasados unos segundos me atiende una operadora, le digo que quiero hablar con Urgencias,	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	28	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 28 segundos, una operadora me saluda, me indica que estoy llamando a lista de espera quirúrgica y me indica el nombre del hospital.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	29	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero que me atienda y a los 28 segundos un operador me saluda y me indica a donde estoy llamando.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Admisión	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	4	0	Tiempo Locución (no medido)	29	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Cuando me atiende la operadora, le pido que me pase con urgencias, me preguntan para qué y no me pasan.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Cuando me atiende la operadora, le pido que me pase con urgencias, me preguntan para qué y no me pasan.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|No mencionan esto.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	29	1	Tiempo Locución (no medido)	29	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Solicito que me pasen con citas, y la transferencia se realiza 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|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	22	1	Tiempo Locución (no medido)	30	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera y cuando me atienden y pido por Farmacia me indican que no hay nadie y que debo llamar 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
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	18	1	Tiempo Locución (no medido)	30	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera y pido por el área materno infantil pero no me pasan porque no pasan llamadas.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Al solicitar por el área materno infantil, me preguntan el motivo y añaden que no pasan llamadas telefónicas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta 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 GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	22	1	Tiempo Locución (no medido)	30	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Solicito que me pasen con Admisiones y me transfieren correctamente.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	30	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Después de 30 segundos de espera al 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 me indican nada al respecto.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	30	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Después de marcar la opción suena la locución de la web, más música y me atienden enseguida.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|Sí, locución automática| Tras marcar la opción, suena la locución indicando donde puedo acceder en la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	22	1	Tiempo Locución (no medido)	30	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.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|Informa del portal del paciente para citas, informes, etc.

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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)	30	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 de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para citas, marco el 1, y quedo a la espera. Se activa el hilo musical, y a continuación una locución indicando que todos los agentes están ocupados, que puedo realizar las gestiones a	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|La locución automática indica que puedo realizar las gestiones a través de la web del hospital.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											través de la web del hospital, y suena de nuevo el hilo musical. En el minuto 1 y 7 segundos atiende la llamada una agente que se presenta correctamente. Cuelgo la llamada.							

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	18	1	Tiempo Locución (no medido)	12	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|LA AGENTE NO ME ESCUCHA CUANDO HABLO Y ME CUELGA	No	NP|No procede|NO ME ESCUCHAN AL HABLAR Y ME CUELGAN	100|Sí, la calidad de la conexión 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	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	35	0	Tiempo Locución (no medido)	19	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	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	20	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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	3	0	Tiempo Locución (no medido)	20	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada, pulsamos la opción citas, como indica la locución y nos mantenemos a la espera. Tras unos instantes, con hilo musical, nos atiende un operador, con una atención adecuada y finalizamos la llamada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	22	1	Tiempo Locución (no medido)	27	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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	10	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Nada más marcar la opción suena la locución de las gestiones en la web. En cuanto se acaba la locución me atienden en la sección.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|Sí, locución automática| Después de marcar la opción, suena la locución indicando que puedo hacer gestiones por la web.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	34	1	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera y pido por urgencias, pero me preguntan el motivo ya que no pueden pasar llamadas. Indico que es para hablar con un paciente y me pregunta el nombre.	No	NP|No procede	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	92	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta antes de llegar a la operadora.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|La llamada se corta antes de llegar a la operadora.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|La llamada se corta antes de llegar a la operadora.	NP|No procede|La llamada se corta antes de llegar a la operadora.	NP|No procede	NP|No|No se menciona esto.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	100	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras la locución inicial y mientras espero a ser atendida, la llamada se corta.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Mientras espero a ser atendida, la llamada se corta.	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|No me direccionan a realizar gestiones vía internet.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	112	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 un par de minutos 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 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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 INTERRUMPIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	136	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|SE CORTA LA LLAMADA, DESPUÉS DE 15 TONOS DE ESPERA PARA QUE ME ATENDIESEN EN URGENCIAS	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|SE CORTA LA LLAMADA, DESPUÉS DE 15 TONOS DE ESPERA PARA QUE ME ATENDIESE N EN URGENCIAS	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|SE CORTA LA LLAMADA, DESPUÉS DE 15 TONOS DE ESPERA PARA QUE ME ATENDIESE N EN URGENCIAS	NP|No procede|SE CORTA LA LLAMADA, DESPUÉS DE 15 TONOS DE ESPERA PARA QUE ME ATENDIESE N EN URGENCIAS	NP|No procede	NP|No
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	58	1	Tiempo Locución (no medido)	44	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras la locución inicial que me da la opción de marcar 3 o esperar a ser atendida, me ponen en espera (hilo musical). Mientras espero a ser atendida, la	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Mientras espero a ser atendida, la llamada se corta.	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|En ningún momento, me direccionan a realizar gestiones vía internet.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											llamada se corta.							
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo INTERRUMPIDO	Fuera de rango-corte	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Realizamos la llamada, nos mantenemos a la espera, como indica la locución inicial, tras unos momentos, donde se escucha el hilo musical, la llamada se corta.	Fuera de rango-corte	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|Sí, locución automática|Tras la selección inicial, una locución nos indica la posibilidad de realizar trámites a través de la web, en el portal del paciente.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	24	1	Tiempo Locución (no medido)	63	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, me pongo en espera y a los 63 segundos después de indicar de esperar que me atienda una operadora, está me saluda con buenas tardes y me indica a donde estoy llamando, al indicar de hablar con urgencias me	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Urgencias.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											indica si es para un familiar.							
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	32	1	Tiempo Locución (no medido)	70	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|MARco la opción de lista de espera y me transfieren correctamente.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|Sí, locución automática|Informa sobre la posibilidad de hacer gestiones vía internet.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	13	1	Tiempo Locución (no medido)	76	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera para hablar con Información General y suena una música que, de repente cambia y suena otra diferente. A los 50 segundos me responde una operadora y solicito que me pase con Admisión y me indica que me pasa. Se escucha música y, tras unos segundos más, me responde una operadora del área de Admisión.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	86	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Mientras espero no se escuchan tonos sino que suena música. Me mantengo a la espera tras pulsar la opción de Citas porque una locución me indica que los agentes están ocupados, tras lo cual una operadora me atiende.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	5	1	Tiempo Locución (no medido)	90	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 me atiende un operador, le digo que quiero hablar con Admisión,	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No

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

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	1	Tiempo Locución (no medido)	105	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 L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	120	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 L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	78	1	Tiempo Locución (no medido)	62	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|ME DICE LA AGENTE QUE NO ESTÁN AUTORIZADOS A PASARME CON URGENCIAS.	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.|LA MUSICA SE ESCUCHA BASTANTE MAL	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	60	0	Tiempo Locución (no medido)	65	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. Nos atiende una operadora, a quien indicamos que queremos hablar con el área materno infantil, pediatría. La operadora nos indica que va a pasar la llamada, pero nos contestan desde información general, donde nos indican que no es posible transferir la llamada, ya que no hay nadie en ese momento.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|La operadora que atiende la llamada inicialmente indica que nos va a pasar con el área solicitada, pero la siguiente operadora que nos atiende es de información general y nos indica que no es posible pasar la llamada, ya que no hay nadie en ese momento.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	9	0	Tiempo Locución (no medido)	73	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada, pulsamos la opción lista de espera quirúrgica, como indica la locución y nos mantenemos a la espera. Tras unos instantes, con hilo musical, nos atiende una operadora, con una atención adecuada y finalizamos la llamada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática| Tras seleccionar el área buscada, una locución nos indica que podemos realizar diferentes tipos de gestiones a través del portal del paciente.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	49	1	Tiempo Locución (no medido)	82	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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	5	1	Tiempo Locución (no medido)	91	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 L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	6	1	Tiempo Locución (no medido)	126	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 para atención.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	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 GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	6	1	Tiempo Locución (no medido)	126	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. Pasados unos minutos me atiende un operador y le digo que quiero hablar con admisión, me pregunta si de citas, le digo que sí y me dice que	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	3	1	Tiempo Locución (no medido)	135	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.| CON RUIDO	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	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	170	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera una vez finaliza la locución, luego permanezco a la espera hasta que en el minuto 2 con 45 segundos me atienden y cuando pido que me pasen con Traumatología me indican que para consultas personales no me pueden pasar porque está sólo el	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.| Solicito que me pasen con Traumatología y me indica que para consultas personales no me pueden pasar porque está sólo el traumatólogo de guardia.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											traumatólogo de guardia.								
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	39	0	Tiempo Locución (no medido)	44	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Después de esperar a la operadora, le pido que me pasen con Admisión. Me pasan y responden pasados unos 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| Suena una locución que indica que puedo hacer gestiones por la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	55	1	Tiempo Locución (no medido)	45	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.| SUENA CON RUIDO	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)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	51	0	Tiempo Locución (no medido)	45	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.| La música no se escucha bien.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	46	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.| NO SE OYE BIEN LA MUSICA	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	46	0	Tiempo Locución (no medido)	46	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada, nos mantenemos a la espera, mientras suena el hilo musical. Seguidamente, una operadora recibe la llamada y solicitamos contactar con el área materno infantil, la operadora nos indica que no es posible, transfiere la llamada a citaciones, para comunicarles nuestra petición.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Solicitamos a la operadora contactar con el área materno infantil, ginecología, la operadora nos comunica que no es posible transferir la llamada y nos pone en contacto con citas, para comunicarles cuál es nuestra petición.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	24	0	Tiempo Locución (no medido)	60	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Hospital de Villalba, Información General, área materno infantil, me atienden a los 060 segundos, pregunto por el área y me preguntan para qué, indico ginecología y me dicen que no me pueden atender porque solo hay médico de guardia.	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|Ni el agente ni la web informa al respecto
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	52	0	Tiempo Locución (no medido)	44	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|ME REMITEN A LA WEB DEL HOSPITAL

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	46	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 L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	36	1	Tiempo Locución (no medido)	60	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 L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	45	1	Tiempo Locución (no medido)	0	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|ME PASAN CON EL AREA MATERNO INFANTIL DONDE SOLICITO PEDIATRIA Y ME INDICAN QUE POR LA TARDE, NO HAY CONSULTA QUE DEBO LLAMAR	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	33	0	Tiempo Locución (no medido)	7	NP|De 2 a 3 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 de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para información general, hay que marcar el 3 o esperar. marco el 3 y quedo a la espera para ser atendido por un operador. Salta el hilo musical, y espero durante 7	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|La agente de información me dice que no me puede pasar con urgencias, que le dé los datos a ella para mirar la información.	100|Sí, la calidad de la conexión 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El 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, momento en el que atiende la llamada una agente que se presenta correctamente. Solicito hablar con urgencias, y la agente me dice que no me puede pasar, que le dé los datos a ella para mirar la información. Cuelgo la llamada.							

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	10	0	Tiempo Locución (no medido)	10	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera, como indica la locución, mientras suena el hilo musical. Nos atiende la operadora, a quien solicitamos contactar con servicios centrales, farmacia. La operadora transfiere la llamada y finalmente, tras 5 tonos, somos atendidos por personal de farmacia.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	10	0	Tiempo Locución (no medido)	21	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Después de esperar para hablar con la operadora, le pido que me pasen con admisión y después de 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 mencionan esto.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	74	0	Tiempo Locución (no medido)	28	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. La operadora atiende nuestra llamada y pedimos que nos pase con admisión de citas, seguidamente nos atiende	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática| Tras la selección inicial, una locución nos indica la posibilidad de realizar diversos trámites a través de la web, en el portal del paciente.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ 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 COMPLETO	107	0	Tiempo Locución (no medido)	20	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada, nos mantenemos a la espera como indica la grabación y cuando nos atiende la operadora solicitamos que nos pase con el área de traumatología. La operadora nos informa que no es posible.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Solicitamos ponernos en contacto con el área de servicios quirúrgicos, concretamente traumatología. La operadora que nos atiende nos indica que de ninguna manera pueden pasar llamadas a ningún área.	100|Sí, la calidad de la conexión 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 mantenernos a la espera, una grabación nos informa de la posibilidad de realizar diversos trámites, en el portal del paciente en la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	58	0	Tiempo Locución (no medido)	20	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada, esperamos a que nos atienda la operadora, tal como indica la locución. Mientras estamos escuchando el hilo musical, la llamada es atendida por la operadora, que nos indica que no se puede traspasar al área solicitada.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Solicitamos a la operadora contactar con el área de admisión de urgencias y la operadora nos indica que no es posible.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	0|No, el personal no ofrece un trato, tono adecuado.|Cuando solicitamos a la operadora que nos pase con el área de admisión de urgencias, ya que es importante, la operadora nos responde con un tono elevado y poco cordial.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|Sí, locución automática|Mientras nos mantenemos a la espera una locución nos indica la posibilidad de realizar trámites mediante el portal del paciente en la web.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.| LAS DOS MUSICAS SE ESCUCHAN BASTANTE MAL Y SE OYE ALGUN VACIO	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	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	6	0	Tiempo Locución (no medido)	141	NP|De 3 a 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|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 mencionan esto.

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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 COMPLETO	59	1	Tiempo Locución (no medido)	137	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 y pasados unos minutos me contesta un agente. Le digo que quiero hablar con servicios	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 que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	22	1	Tiempo Locución (no medido)	138	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo sale una locución y esta me indica de marcar la extensión o esperar a que me atienda una operadora. Me pongo en espera y al 1 minuto y 46 se escucha una voz que me dice un momento por favor, después a los 3 minutos 1 18 segundos, una operadora me saluda con buenos días y me indica a donde estoy llamando, le indico que quiero hablar con urgencias,	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Urgencias.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|Nada

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

Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	19	0	Tiempo Locución (no medido)	146	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|V: Al primer tono de llamada salta una locución automática explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para información general, hay que marcar el 3 o esperar. Marco el 3 y quedo a la espera para ser atendido por un operador. Se activa el hilo musical, y a los 10 segundos atiende la llamada una agente que se presenta correctamente. Indico que quiero hablar con admisión, y la agente me pregunta si con admisión de citas. Respondo que sí, y ella dice "sí, le paso con mis compañeros", y me pone en	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada cuando estoy esperando que me lo cojan en admisión de citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0|No, el personal no se despide de forma adecuada.|La agente de información no se despide al transferir la llamada, sólo dice "sí, le paso con mis compañeros".	NP|No|No se menciona en ningún momento de la locución.

											espera con el hilo musical. A los 23 segundos cambia la música del hilo musical, y a los 3 minutos y 23 segundos se oye un ruido, y se corta la llamada.							

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	162	NP|De 3 a 4 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 de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para citas, marco el 1. Se activa el hilo musical, el cual cambia de melodía cuando llevo 8 segundos esperando. Espero en total 2 minutos y 42 segundos, hasta que	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 atiende la llamada dice "¿hola?".	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Interrumpo llamada	NP|No|No se menciona en ningún momento de la locución.

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

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El 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 Centrales	Flujo COMPLETO	12	1	Tiempo Locución (no medido)	165	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución inicial que me da la opción de marcar 3 o esperar a ser atendida, me ponen en espera con hilo musical. Tras la espera, coge el teléfono un agente, al que le pido que me ponga con Farmacia, éste me informa que "hoy no atienden, 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.| El agente sólo dice "buenos días, Hospital de Villalba".	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No|No me direccionan a realizar gestiones vía internet.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo COMPLETO	113	0	Tiempo Locución (no medido)	38	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, Tras unos instantes nos atiende una operadora, a quien solicitamos, nos pase con urgencias. La operadora nos indica que no es posible, insistimos diciendo que tenemos una duda de un tratamiento pautado y la operadora nos vuelve a indicar que no es posible.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.| La operadora nos indica que no es posible contactar con urgencias, insistimos, pero no es posible que pase la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	108	0	Tiempo Locución (no medido)	49	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera, suenan cinco tonos y a continuación el hilo musical. Seguidamente un operador atiende la llamada y solicitamos contactar con admisión de citas, el operador transfiere la llamada y tras unos instantes la llamada se corta.	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.	NP|No procede	NP|No

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	34	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 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.	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 GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El 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	2	Tiempo Locución (no medido)	34	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 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.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada sin operador.	NP|No procede|Llamada sin operador.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	2	Tiempo Locución (no medido)	35	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 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.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada sin operador.	NP|No procede|Llamada sin operador.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	36	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Me mantengo a la espera para ser atendido pero la llamada se corta en el segundo 36.	No	NP|No procede|La llamada se corta en el segundo 36 después de la locución inicial.	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	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	37	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 selecciono la	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada sin operador.	NP|No procede|Llamada sin operador.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											opción lista de espera. Pasados unos segundos entra una locución que dice que el horario de lista de espera es de lunes a viernes laborables de 8 a 15							

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	2	Tiempo Locución (no medido)	38	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 una locución me indica que el horario es de lunes a viernes de 8 a 15 horas.	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
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	46	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Marco la opción indicada y automáticamente la locución informa sobre	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Es una locución	NP|No procede|Es una locución	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											el horario de atención.							
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	46	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, otro contestador informa que el horario de Lista de espera es de 8 a 15 de lunes	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada sin operador.	NP|No procede|Llamada sin operador.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

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

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	16	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 explicando el protocolo Covid, y cuando éste termina, da la bienvenida al hospital de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Tras seleccionar la opción 2 para lista de espera, salta una locución automática indicando que el horario de atención es de 8 a 15 de lunes a viernes laborables, y que si quiero	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.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	18	1	Tiempo Locución (no medido)	0	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras marcar la opción para hablar con Lista de Espera Quirúrgica una locución indica el horario 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 GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El 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	13	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 explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para lista de espera quirúrgica, hay que marcar el 2. Automáticamente, se activa una locución que informa de que el horario de atención e información es de 8 a 15 h.	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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											de lunes a viernes laborable. Se corta la llamada a los 51 segundos.							

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El 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	10	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 explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para citas, hay que marcar el 1. Automáticamente, se activa una locución que informa de que el horario de atención e información es de 8 a 22h. de lunes a viernes	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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											laborable. Se corta la llamada a los 48 segundos.							
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo Locución (no medido)	0	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La 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|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	9	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 explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para citas, hay que marcar el 1. Automáticamente, se activa una locución que informa de que el horario de atención e información es de 8 a 22 h. de lunes a viernes laborable. Se	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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											corta la llamada a los 47 segundos.							
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	9	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Hospital de Villalba, marcación para citas, tras marcar opción, salta locución e indica 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 locuciones.	NP|No procede|Solo locuciones.	NP|No procede	NP|No|No hablo con agente y la locución no reconduce.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El 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 e indica el mismo.							
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	11	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Hospital de Villalba, marcación para lista de espera quirúrgica, tras marcar opción salta locución indicando que estoy fuera de horario e indicando 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|No|No hablo con agente y locución no redirige.

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El 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 30 segundos a 1 minuto	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	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	13	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP|De 30 segundos a 1 minuto	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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	19	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP|De 30 segundos a 1 minuto	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|No|No mencionan esto.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	10	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Suena una locución indicando el horario y se cuelga.	No	NP|No procede|Suena una locución indicando el horario y se cuelga.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Suena una locución indicando el horario y se cuelga.	NP|No procede|Suena una locución indicando el horario y se cuelga.	NP|No procede	NP|No|No mencionan esto.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	16	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 explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para lista de espera quirúrgica, hay que marcar el 2. Automáticamente, se activa una locución que informa de que el horario de atención e información es de 8 a 15 h. de lunes a	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.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada, tras seleccionar la opción buscada en el menú inicial, una grabación 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
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	1	0	Tiempo Locución (no medido)	1	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Hospital de Villalba, marcación para citas, tras marcar opción de citas, la locución indica que estamos fuera de horario e indica horario de citas.	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 me atiende personal ni en la locución redirigen.

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El 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 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La locución informa del horario para 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|No
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	19	1	Tiempo Locución (no medido)	1	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución inicial que me da la opción de marcar 2 para lista de espera, salta otra que me informa que el horario para ser atendidas es de L-V días laborables y de 8:00 a 15:00, pero que si lo deseo puedo dejar un mensaje después de pulsar 1.	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|En ningún momento me direccionan a gestiones vía internet.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	6	0	Tiempo Locución (no medido)	2	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada, tras seleccionar citas, 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
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	6	0	Tiempo Locución (no medido)	2	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada, tras la selección inicial, 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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El 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	7	1	Tiempo Locución (no medido)	2	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, a los 34 segundos de la explicación, pasan dos segundos y sale una locución y me indica que el horario de citas es de 8 a 22 horas de lunes a viernes.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Sale una locución	NP|No procede|Sale una locución	NP|No procede	NP|No|Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	6	1	Tiempo Locución (no medido)	3	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente. Al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, marcó la extensión y a los 3 segundos una locución me indica que el horario de citas es de lunes a viernes de 8 a 22 horas.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Citas	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Sale una locución	NP|No procede|Sale una locución	NP|No procede	NP|No|Nada

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	7	1	Tiempo Locución (no medido)	5	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Hospital de Villalba, marcación para lista de espera quirúrgica, salta locución a los 045 segundos tras marcar opción indicando que están fuera de horario, que deje mensaje si lo deseo.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Tan solo escucho locuciones.	NP|No procede|Tan solo escucho locuciones.	NP|No procede	NP|No|No salta locución de trámites web.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	9	1	Tiempo Locución (no medido)	6	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras seleccionar la opción para hablar con Información General, suena una música y se corta inmediatamente.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.| Se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No se contacta con ningún agente.	NP|No procede|No se contacta con ningún agente.	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	6	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Marco la opción de lista de espera y la locución posterior informa del horario de atención.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Es una locución	NP|No procede|Es una locución	NP|No procede	NP|No
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	8	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al marcar la opción de cita, 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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	12	0	Tiempo Locución (no medido)	10	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al primer tono de llamada salta una locución automática explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para información general, hay que marcar el 3 o esperar, y quedo a la espera para ser atendido por un operador. Se corta la llamada tras esperar 10 segundos con hilo musical, y	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.| Se corta la llamada tras esperar 10 segundos con hilo musical, y sonar de forma distorsionada 2 segundos.	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.| A los 8 segundos de sonar el hilo musical, parece como si hubieran cogido la llamada pero suena distorsionado, que no se entiende.	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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											sonar de forma distorsionada 2 segundos.							

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	4	0	Tiempo Locución (no medido)	11	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	NP|No procede|Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	NP|No procede	NP|No|No mencionan esto.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	11	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, a los 35 segundos marcó la extensión que me indica y a los 7 segundos una locución me indica que	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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											el horario de citas es de lunes a viernes de 8 a 22 horas.							
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	4	1	Tiempo Locución (no medido)	11	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|SE CORTA	No	NP|No procede|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

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	7	1	Tiempo Locución (no medido)	12	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La locución de entrada indica que si quiero hablar con Información pulse la opción o me mantenga a la espera. Opto por mantenerme a la espera, suena una música y a continuación 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
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	12	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Antes de hablar con la operadora, la llamada se corta.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Antes de hablar con la operadora, la llamada se corta.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Antes de hablar con la operadora, la llamada se corta.	NP|No procede|Antes de hablar con la operadora, la llamada se corta.	NP|No procede	NP|No|No se menciona esto.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUMPIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	13	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Se corta antes de llegar con la sección.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.| Se corta antes de llegar con la sección.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Se corta antes de llegar con la sección.	NP|No procede|Se corta antes de llegar con la sección.	NP|No procede	NP|No|No mencionan esto.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	1	1	Tiempo Locución (no medido)	14	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras seleccionar la opción Información general, se escucha una música pero no hay tonos y a continuación se corta la llamada.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.| Se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No se contacta con ningún agente.	NP|No procede|No se contacta con ningún agente.	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	4	1	Tiempo Locución (no medido)	14	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción de información. Me quedo a la espera con música y a los segundos se corta la llamada antes de que me atienda un operador.	No	NP|No procede|Información general para Admisión. Se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Se corta la llamada antes de contestar un operador.	NP|No procede|Se corta la llamada antes de contestar un operador.	NP|No procede|Se corta la llamada antes de contestar un operador.	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo INTERRUMPIDO	4	0	Tiempo Locución (no medido)	15	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Antes de hablar con la operadora, la llamada se corta.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Antes de hablar con la operadora, la llamada se corta.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Antes de hablar con la operadora, la llamada se corta.	NP|No procede|Antes de hablar con la operadora, la llamada se corta.	NP|No procede	NP|No|No se menciona esto.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	15	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Antes de hablar con la operadora, la llamada se corta.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Antes de hablar con la operadora, la llamada se corta.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Antes de hablar con la operadora, la llamada se corta.	NP|No procede|Antes de hablar con la operadora, la llamada se corta.	NP|No procede	NP|No|No se menciona esto.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	2	0	Tiempo Locución (no medido)	16	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Antes de hablar con la operadora, la llamada se corta.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Antes de hablar con la operadora, la llamada se corta.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Antes de hablar con la operadora, la llamada se corta.	NP|No procede|Antes de hablar con la operadora, la llamada se corta.	NP|No procede	NP|No|No se menciona esto.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	17	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, espero y a los 60 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-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	4	1	Tiempo Locución (no medido)	17	NP|De 30 segundos a 1 minuto	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	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada. Servicios centrales.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Se corta la llamada.	NP|No procede|Se corta la llamada.	NP|No procede	NP|No|Nada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											una operadora, espero y a los 59 segundos, la llamada se corta.							
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	9	0	Tiempo Locución (no medido)	13	NP|De 30 segundos a 1 minuto	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|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 mencionan esto.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo INTERRUMPIDO	6	0	Tiempo Locución (no medido)	15	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	NP|No procede|Se corta la llamada antes de llegar a la operadora.	NP|No procede	NP|No|No mencionan esto.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	15	0	Tiempo Locución (no medido)	2	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada, tras seleccionar el área buscada en la locución inicial, una grabación nos indica los horarios 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 varios trámites, mediante la web y el portal del paciente.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Manteng o a espera-operad @r	Información General	Servicios Materno - infantil	Flujo INTERRUMPIDO	18	1	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Hospital de Villalba, información general área materno Infantil, la llamada se corta sin poder ser atendido con ningún operador a los 056 segundos.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|La llamada se corta antes de poder hablar con nadie	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No llego a hablar con nadie, la llamada se corta	NP|No procede|No llego a hablar con nadie, la llamada se corta	NP|No procede	NP|No|Nadie ni nada me redirige vía web.

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	19	0	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	NP|No procede	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|LOCUCIÓN	NP|No procede|LOCUCIÓN	NP|No procede	NP|No
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	4	1	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|SE CORTA LA LLAMADA DESPUÉS DE LA LOCUCIÓN	No	NP|No procede|SE CORTA LA LLAMADA JUSTO DESPUÉS DE LA LOCUCIÓN	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	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	45	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Marco la opción de citas y me pasan con el área indicada.	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)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	49	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Marco la opción indicada y me pasan con ese 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|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	37	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|No
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	37	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|No
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	38	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|No
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	38	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|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	40	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|No
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	13	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras marcar la opción, suena una locución indicando que el horario de atención es de 8 a 15 horas de lunes a viernes. Espero y atienden.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|No indican nada al respecto.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	11	0	Tiempo Locución (no medido)	0	NP|De 30 segundos a 1 minuto	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. Si espero me	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|No se menciona esto.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											pasan con urgencias.							
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	13	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.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	11	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.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	2	0	Tiempo Locución (no medido)	2	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Llamo al Hospital de Villalba, marcación par citas, suena locución para opciones, suena música 002 segundos y me atienden en citas 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|No|No, no me redirigen ni locución ni locutor.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	13	1	Tiempo Locución (no medido)	3	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución inicial, me da la opción de marcar 1 para citas, marco y al instante, me lo coge una agente que dice "buenos días, hospital Villalba". 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, Hospital de Villalba".	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Interrumpo llamada	NP|No|No, no me direccionan a realizar gestión vía internet.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	6	1	Tiempo Locución (no medido)	4	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Selecciono la opción de Citas, suena música y seguidamente una operadora responde 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
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	8	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, marcó la extensión y a los 4 segundos una operadora me atiende y me	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											saluda con buenas tardes y me indica el nombre del hospital y me indica que es citas.							
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	6	0	Tiempo Locución (no medido)	6	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Hospital de Villalba, marcación para citas, me atienden correctamente a los 006 segundos.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No|Ni agente ni locución.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	7	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Hospital de Villalba, marcación para citas, saltan locuciones y marco opción de citas en el segundo 037 me atienden correctamente en citas 007 segundos después.	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|En ningún momento se ofrece este servicio ni en locución, ni por el locutor.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Manteng o a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	6	0	Tiempo Locución (no medido)	8	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al esperar para hablar con admisión, la operadora me dice que son ellos.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|No mencionan esto.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	2	0	Tiempo Locución (no medido)	8	NP|De 30 segundos a 1 minuto	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 de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para citas, hay que marcar el 1. Automáticamente, se activa el hilo musical de espera, y espero 8 segundos. Entonces atiende la llamada una operadora que se	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No|No se menciona en ningún momento de la locución.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	10	0	Tiempo Locución (no medido)	8	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada y pulsamos la opción deseada. Mientras nos mantenemos a la espera suena el hilo musical, tras unos instantes, un operador atiende la llamada y nos informa que pertenece al 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 GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	6	0	Tiempo Locución (no medido)	8	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada y marcamos la opción deseada, nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical, seguidamente una operadora del área seleccionada 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|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	8	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|V: Al primer tono de llamada salta una locución automática explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para citas, marco el 1 y se queda en silencio. A los 8 segundos, atiende la llamada una agente que se presenta correctamente. Cuelgo la llamada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No|No se menciona en ningún momento de la locución.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	1	0	Tiempo Locución (no medido)	10	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me atienden en citas tras marcar la opción.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|No mencionan esto.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	10	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|V: Al primer tono de llamada salta una locución automática explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para citas, hay que marcar el 1. Se activa el hilo musical y espero	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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											durante 10 segundos, momento en el que atiende la llamada una agente que se presenta correctamente. Cuelgo la llamada.							
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	10	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	11	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 11 segundos una operadora, me dice buenas tardes a qué hospital estoy llamando y me dices 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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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)	11	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución inicial, y dar la opción de marcar 1 para cita, me ponen en espera (hilo musical), finalmente, la llamada es atendida por una agente.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|La agente sólo dice "Hospital de Villalba, buenas tardes".	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Interrumpo llamada	NP|No|En ningún momento, me ofrece gestionar vía internet.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	1	0	Tiempo Locución (no medido)	11	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|V: Al primer tono de llamada salta una locución automática explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para citas, hay que marcar el 1. Tras marcarlo, se activa el hilo musical de espera durante 11 segundos, y atiende la llamada una agente que se presenta correctament	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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											e. Cuelgo la llamada.								
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	2	0	Tiempo Locución (no medido)	11	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada y marcamos la opción deseada, nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											musical y seguidamente nos atiende un operador del área seleccionada.								
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	11	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 11 segundos una operadora me saluda con	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Citas	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											buenos días y me indica que estoy llamando a citas.								
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	11	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|No
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	12	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras seleccionar la opción de citas se escucha música, inmediatamente responde una	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											operadora del área de citas.							
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	12	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras seleccionar la opción de citas se escucha música, inmediatamente responde un agente 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|No
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	4	0	Tiempo Locución (no medido)	13	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Cuando me atiende la operadora, me indica que son ellos 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 mencionan esto.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	2	0	Tiempo Locución (no medido)	13	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras descolgar la llamada, en la locución inicial, no se presenta el hospital, sino que directamente salta el mensaje explicando el protocolo Covid. Tras este mensaje, sí que se da la bienvenida al hospital y detalla el listado con las diferentes opciones de desvío de llamada. Selecciono la opción 1 para citas, y quedo a la espera para ser atendido, sonando el hilo musical. A los 13 segundos	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No|No se menciona en ningún momento de la locución.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											atienden en citas.							
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	1	1	Tiempo Locución (no medido)	13	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 selecciono la opción citas. Me quedo a la espera con música. Pasados unos	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	13	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 25 segundos una operadora me saluda y me dice hospital de Villalba para citas.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Citas	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|Nada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo COMPLETO	6	1	Tiempo Locución (no medido)	14	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución inicial que me da la opción de marcar 3 o esperar, me ponen en espera (hilo musical), la llamada es atendida posteriormente, por un agente, al que le pido que me pase con Admisión de Urgencias, y me dice " no puedo pasarle con admisión de urgencias, desde dónde me llama", tras esto cuelgo la llamada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.| El agente sólo dice "buenas tardes, Hospital de Villalba".	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No|En ningún momento me redirecciona n para gestiones vía internet.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	14	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras seleccionar la opción un agente responde correctamente 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|No
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	14	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|V: Al primer tono de llamada salta una locución automática explicando el protocolo Covid, y a continuación da la bienvenida al hospital de Villalba, y detalla el listado de las diferentes opciones de desvío de llamada. Para citas, marco el 1, y se activa el hilo musical.	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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											Espero 15 segundos, momento en el que atiende la llamada una agente que se presenta correctamente. Cuelgo la llamada.								
SD-Festivo	Mañana (9-13)	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|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	16	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al marcar la opción de citas no se escuchan tonos, sino que se escucha una música, tras la cual, una agente 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|No
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	16	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Después de marcar la opción, me pasan con la sección.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|No mencionan esto.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	16	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras marcar la opción de Citas, se queda en silencio después suena una música y	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											en seguida responde una operadora.							
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	17	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras marcar la opción correspondiente un agente 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
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo Locución (no medido)	20	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada, pulsamos la opción buscada y nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical. Seguidamente nos atiende un operador	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No

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

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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)	20	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 selecciono la opción citas. Pasados unos segundos me contesta una agente que presenta el área a la que estoy llamando, una vez comprobada que es el 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|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											correcta cuelgo la llamada.								
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	21	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Después 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|No mencionan esto.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	23	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Después de marcar la opción, me pasan con la sección.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|No mencionan esto.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	24	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 selecciono la opción citas. Pasados unos segundos me	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

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

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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)	25	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada y seleccionamos la opción citas en el menú, nos mantenemos a la espera mientras suena el hilo musical y finalmente una operadora del área solicitada atiende la llamada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|No

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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)	25	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 selecciono la opción citas. Me quedo a la espera con música. Pasados unos segundos me contesta una operadora. Una vez que compruebo que es el área correcta	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	8	1	Tiempo Locución (no medido)	229	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras la locución inicial, y mientras estoy a la espera (hilo musical) de ser atendida por Información General, la llamada se corta.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Mientras estoy a la espera (hilo musical) de ser atendida por Información General, la llamada se corta.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Mientras estoy a la espera (hilo musical) de ser atendida por Información General, la llamada se corta.	NP|No procede|Mientras estoy a la espera (hilo musical) de ser atendida por Información General, la llamada se corta.	NP|No procede	NP|No|En ningún momento, me direccionan a realizar gestiones vía internet.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	66	1	Tiempo Locución (no medido)	243	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 a que me atienda y a los 5 minutos	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Urgencias. Se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Se corta la llamada.	NP|No procede|Se corta la llamada.	NP|No procede	NP|No|Nada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											y 47 segundos se corta la llamada.							

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	7	1	Tiempo Locución (no medido)	345	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta. Al primer segundo sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, a los 43 segundos me pongo en espera y al minuto y once segundos una operadora me saluda y me indica a donde estoy llamando, le indico que quiero hablar con servicios centrales con farmacia, me indica que me pasa, estoy en espera y	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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											cuando la llamada lleva 6 minutos y 30 segundos desde que marcó, esta se corta.							

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	Urgencias	Flujo INTERRUMPIDO	12	0	Tiempo Locución (no medido)	575	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, explicando el protocolo Covid, y detallando las diferentes opciones de desvío. Para información, debo pulsar 3 o esperar. Quedo a la espera y se activa en primer lugar el hilo musical (durante 1 minuto y 10 segundos), y a los 2 minutos comienzan a sonar tonos dobles. Espero durante 100	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.| Espero 10 minutos y 25 segundos pero no atienden la llamada. Cuelgo.	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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											tonos (8 minutos y 25 segundos). Cuelgo la llamada.								
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	600	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Me mantengo a la espera por más de diez	No	NP|No procede|La llamada se corta a los 10 minutos de espera.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No soy atendido.	NP|No procede|No soy atendido.	NP|No procede	NP|No

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											minutos sin ser atendido.							
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	12	1	Tiempo Locución (no medido)	693	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, explicando el protocolo Covid, y detallando las diferentes opciones de desvío. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Espero 693	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada mientras estoy a la espera de que me atienda un agente.	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.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El 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, y se corta la llamada.								
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo INTERRUMPIDO	4	0	Tiempo Locución (no medido)	200	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Se corta la llamada después de hablar con la operadora pero antes de que me pasen con Farmacia.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada después de hablar con la operadora pero antes de que me pasen con Farmacia.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|No mencionan esto.

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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 COMPLETO	7	0	Tiempo Locución (no medido)	202	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Les pido que me pasen con oftalmología de Servicios quirúrgicos y me indican que no pueden pasar llamadas externas.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Les pido que me pasen con oftalmología de Servicios quirúrgicos y me indican que no pueden pasar llamadas externas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|No mencionan esto.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	207	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente.	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|La operadora de cita me indica que es cita, me saluda con buenos días y me indica el nombre del hospital a donde estoy llamando.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	6	1	Tiempo Locución (no medido)	219	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. Pasados unos minutos me contesta una operadora, le pido hablar con farmacia, me deja en espera y unos segundos después me	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	224	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 a que me atiendan y a los 224 segundos una operadora me indica a qué hospital estoy llamando y me saluda con buenos días y me pasa con servicios centrales.	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.

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	9	0	Tiempo Locución (no medido)	228	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Después de esperar a la operadora, me indica que no me pueden pasar con Urgencias.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Después de esperar a la operadora, me indica que no me pueden 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.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No|No mencionan esto.

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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 INTERRUMPIDO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	219	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Entra la llamada inicial y sale una locución automática que indica sobre las prevenciones covid del hospital y las prevenciones que se deben tomar como paciente. Una vez termina esta locución da las opciones a elegir y selecciono la opción información. Me quedo a la espera con música. Pasados unos minutos me contesta una operadora, le pido hablar con farmacia, me dice que cree que ya no	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede	NP|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	258	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 y pasados varios minutos me contesta un agente, le digo que quiero hablar con servicios centrales, con	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Servicios centrales - Farmacia. Me dice que ya no hay nadie, que están hasta las 14:00.	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|Sí, locución automática|La locución indica que recuerde que se puede pedir citas o gestionar una cita pendiente desde la página web del hospital en el portal del paciente.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
											farmacia. Me dice que en farmacia ya no están, que están hasta las 14:00, que vuelva a llamar mañana.							

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	45	0	Tiempo Locución (no medido)	280	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera, mientras suena el hilo musical. Finalmente una operadora recibe la llamada y la transfiere al área de admisión de citas solicitada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No

Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo Locución (no medido)	358	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. Me contesta una locución diciendo que todos los agentes están ocupados, que por favor espere y me quedo en espera con música, pasados 4 minutos entra otra locución que indica que los agentes siguen ocupados, que puedo dejar un mensaje y las instrucciones de cómo hacerlo pero sigo a la espera. Unos minutos después me contesta un operador	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.

											indicando que estoy hablando con Lista de espera. Una vez que compruebo que es el área correcta cuelgo la llamada.							

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	76	0	Tiempo Locución (no medido)	410	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, oftalmología y la operadora nos indica que no es posible. Mientras lo intentamos nos indica que deberíamos ir al médico de cabecera o enviar un correo electrónico.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Solicitamos contactar con el servicio quirúrgico de oftalmología y la operadora nos indica que no es posible.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|Sí, agente|La operadora nos indica que podemos enviar el motivo de la consulta a través del correo electrónico e intentan hacérselo llegar al médico.

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	18	1	Tiempo Locución (no medido)	501	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución inicial, me mantengo a la espera para hablar con un agente y suena una música durante 9 minutos y 17 segundos hasta que responde una operadora y me indica que no pueden pasar llamadas a los servicios.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.	NP|No
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	No procede	Flujo INTERRUMPIDO	5	0	Tiempo Locución (no medido)	33	NP|No procede	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|SE CORTA	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|SE CORTA DESPUÉS DE LA LOCUCIÓN	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 GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Llamada FALLIDA	5	**NP**	Tiempo Locución (no medido)	0	NP|No procede	NP|Llamada FALLIDA|Marco el teléfono y la llamada se corta sin poder contactar.	No	NP|No procede|La llamada se corta al inicio.	NP|No procede	NP|No procede|La llamada se corta al inicio.	NP|No procede|La llamada se corta al inicio.	NP|No procede	NP|No procede|La llamada se corta al inicio.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|No procede	NP|Llamada FALLIDA|No llega a sonar la llamada.	No	NP|No procede	NP|No procede	NP|No procede|No llega a sonar la llamada.	NP|No procede|No llega a sonar la llamada.	NP|No procede	NP|No procede|No llega a sonar la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|No procede	NP|Llamada FALLIDA|He marcado el teléfono y se ha cortado la comunicación antes de dar tono.	No	NP|No procede	NP|No procede	NP|No procede|Se ha cortado	NP|No procede|Se ha cortado	NP|No procede	NP|No procede|Se ha cortado la llamada
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|No procede	NP|Llamada FALLIDA|No llega a sonar la llamada.	No	NP|No procede	NP|No procede	NP|No procede|No llega a sonar la llamada.	NP|No procede|No llega a sonar la llamada.	NP|No procede	NP|No procede|No llega a sonar la llamada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|No procede	NP|Llamada FALLIDA|No llega a sonar la llamada.	No	NP|No procede	NP|No procede	NP|No procede|No llega a sonar la llamada.	NP|No procede|No llega a sonar la llamada.	NP|No procede	NP|No procede|No llega a sonar la llamada.

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|No procede	NP|Llamada FALLIDA|Marcamos el número, llamamos, pero no suena ninguna locución y la llamada se corta.	No	NP|No procede	NP|No procede	NP|No procede|Marcamos el número, llamamos, pero no suena ninguna locución y la llamada se corta.	NP|No procede|Marcamos el número, llamamos, pero no suena ninguna locución y la llamada se corta.	NP|No procede	NP|No procede|Marcamos el número, llamamos, pero no suena ninguna locución y la llamada se corta.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Médicos	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|No procede	NP|Llamada FALLIDA|Marcamos el teléfono, llamamos, tras unos instantes la llamada se finaliza.	No	NP|No procede	NP|No procede	NP|No procede|Marcamos el teléfono, llamamos, tras unos instantes la llamada se finaliza.	NP|No procede|Marcamos el teléfono, llamamos, tras unos instantes la llamada se finaliza.	NP|No procede	NP|No procede|Marcamos el teléfono, llamamos, tras unos instantes la llamada se finaliza.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	No procede	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|No procede	NP|Llamada FALLIDA|Marcamos los números y realizamos la llamada, tras unos instantes la llamada se finaliza.	No	NP|No procede	NP|No procede	NP|No procede|Marcamos los números y realizamos la llamada, tras unos instantes la llamada se finaliza.	NP|No procede|Marcamos los números y realizamos la llamada, tras unos instantes la llamada se finaliza.	NP|No procede	NP|No procede|Marcamos los números y realizamos la llamada, tras unos instantes la llamada se finaliza.

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Quirúrgicos	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|No procede	NP|Llamada FALLIDA|Marcamos el teléfono, llamamos y la locución no se escucha, solo pasan los segundos. Nos mantenemos a la espera por si un operador atiende la llamada pero finalmente a los 100 segundos se corta.	No	NP|No procede	NP|No procede	NP|No procede|Marcamos el teléfono, llamamos y la locución no se escucha, solo pasan los segundos.	NP|No procede|Marcamos el teléfono, llamamos y la locución no se escucha, solo pasan los segundos.	NP|No procede	NP|No
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Urgencias	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|No procede	NP|Llamada FALLIDA|Marcamos el teléfono, nos mantenemos a la espera pero no suena la locución y se escuchan ruidos. Tras veintisiete segundos la llamada se corta.	No	NP|No procede	NP|No procede	NP|No procede|Marcamos el teléfono, nos mantenemos a la espera pero no suena la locución y se escuchan ruidos.	NP|No procede	NP|No procede	NP|No procede

Comunidad de Madrid

PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|No procede	NP|Llamada FALLIDA|Marcamos los números y realizamos la llamada, tras unos instantes la llamada se finaliza.	No	NP|No procede	NP|No procede	NP|No procede|Marcamos los números y realizamos la llamada, tras unos instantes la llamada se finaliza.	NP|No procede|Marcamos los números y realizamos la llamada, tras unos instantes la llamada se finaliza.	NP|No procede	NP|No procede|Marcamos los números y realizamos la llamada, tras unos instantes la llamada se finaliza.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	28	1	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|No procede	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Me mantengo a la espera para pedir por el área de Admisiones pero la llamada se corta.	No	NP|No procede|La llamada se corta al minuto mientras estoy a la espera.	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

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal 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	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|No procede	NP|Llamada FALLIDA|Al marcar el número, salta una locución que dice "esta opción no está disponible. Si lo desea, contacte con nuestro centro de relación con los clientes".	No	NP|No procede	NP|No procede	NP|No procede|Al marcar el número, salta una locución que dice "esta opción no está disponible. Si lo desea, contacte con nuestro centro de relación con los clientes".	NP|No procede|Al marcar el número, salta una locución que dice "esta opción no está disponible. Si lo desea, contacte con nuestro centro de relación con los clientes".	NP|No procede	NP|No procede|Al marcar el número, salta una locución que dice "esta opción no está disponible. Si lo desea, contacte con nuestro centro de relación con los clientes".
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Centrales	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|No procede	NP|Llamada FALLIDA|Al marcar el número, salta una locución que dice "esta opción no está disponible. Si lo desea, contacte con nuestro centro de relación con los clientes".	No	NP|No procede	NP|No procede	NP|No procede|Al marcar el número, salta una locución que dice "esta opción no está disponible. Si lo desea, contacte con nuestro centro de	NP|No procede|Al marcar el número, salta una locución que dice "esta opción no está disponible. Si lo desea, contacte con nuestro centro de	NP|No procede	NP|No procede|Al marcar el número, salta una locución que dice "esta opción no está disponible. Si lo desea, contacte con nuestro centro de relación con los clientes".

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
															relación con los clientes".	relación con los clientes".		
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|No procede	NP|Llamada FALLIDA|Al marcar, una locución externa me indica que no se puede realizar la llamada.	No	NP|No procede|Al marcar una locución externa me indica que no se puede realizar la llamada.	NP|No procede	NP|No procede|No se contacta con ningún agente.	NP|No procede|No se contacta con ningún agente.	NP|No procede	NP|No procede|Al marcar una locución externa me indica que no se puede realizar la llamada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|No procede	NP|Llamada FALLIDA|Al marcar la opción, se corta al instante.	No	NP|No procede|Llamada se corta.	NP|No procede	NP|No procede|Llamada se corta.	NP|No procede|Llamada se corta.	NP|No procede	NP|No procede|Llamada se corta.

Comunidad de Madrid

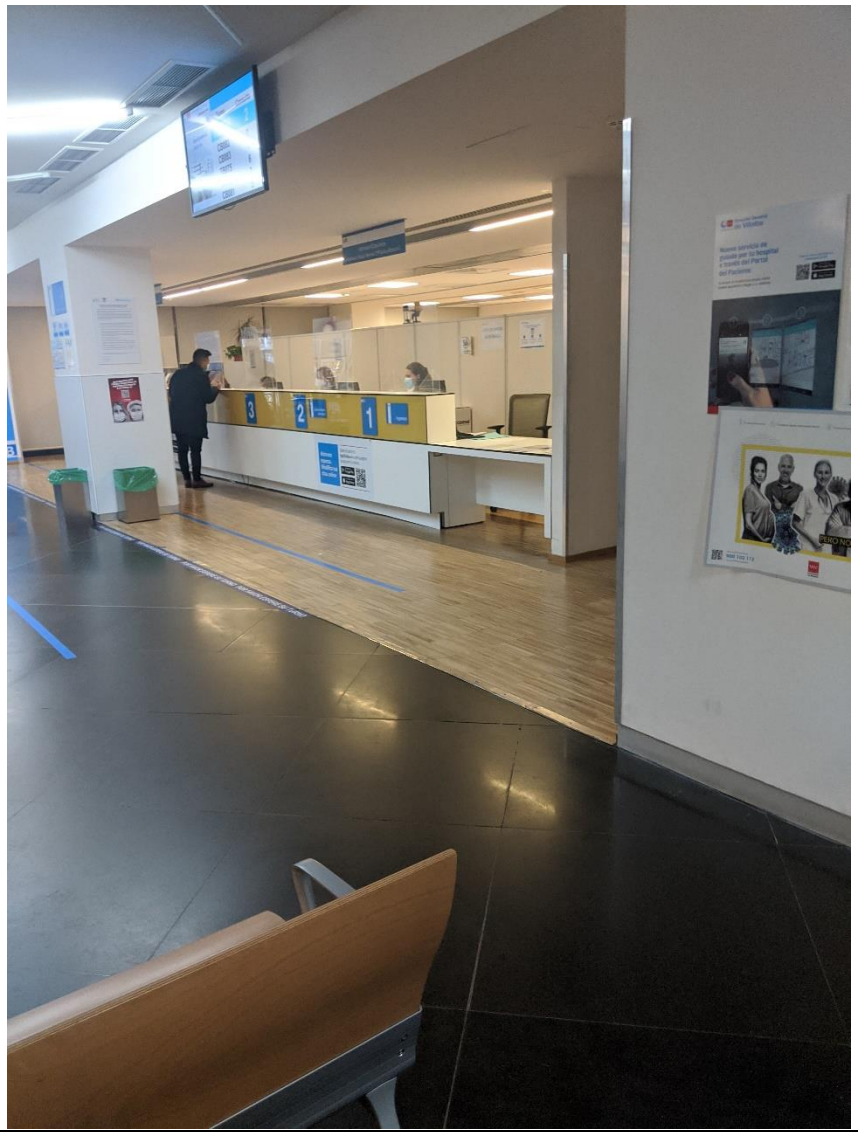
PA SER-42/2019-AE
INFORME HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE VILLALBA (HUGVI)
22/02/2021

auren

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?	¿ En algún momento eres direccionado a realizar gestiones vía internet?
SD-Festivo	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	No procede	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|No procede	NP|Llamada FALLIDA|LA LLAMADA SE CORTA EN LA LOCUCION	No	NP|No procede|No entra la llamada.	NP|No procede	NP|No procede|No entra la llamada.	NP|No procede|No entra la llamada.	NP|No procede	NP|No procede|No entra la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Servicios Materno - infantil	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|No procede	NP|Llamada FALLIDA|No llega a sonar la llamada.	No	NP|No procede	NP|No procede	NP|No procede|No llega a sonar la llamada.	NP|No procede|No llega a sonar la llamada.	NP|No procede	NP|No procede|No llega a sonar la llamada.
Laboral L_V	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General	Admisión	Llamada FALLIDA	5	NP	Tiempo Locución (no medido)	NP	NP|No procede	NP|Llamada FALLIDA|No llega a sonar la llamada.	No	NP|No procede|No llega a sonar la llamada.	NP|No procede	NP|No procede|No llega a sonar la llamada.	NP|No procede|No llega a sonar la llamada.	NP|No procede	NP|No procede|No llega a sonar la llamada.
INDICADORES					**71,73%**	**13,182**			**62,438**			**1,87%**	**69,21%**	**95,79%**	**93,87%**	**99,53%**	**94,62%**	
					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: 14/12/2020 11:59
Lugar: Información	
Descripción: Fila en información del Vestíbulo principal	
Imagen: 	
Observaciones: Un Puesto sin atender	

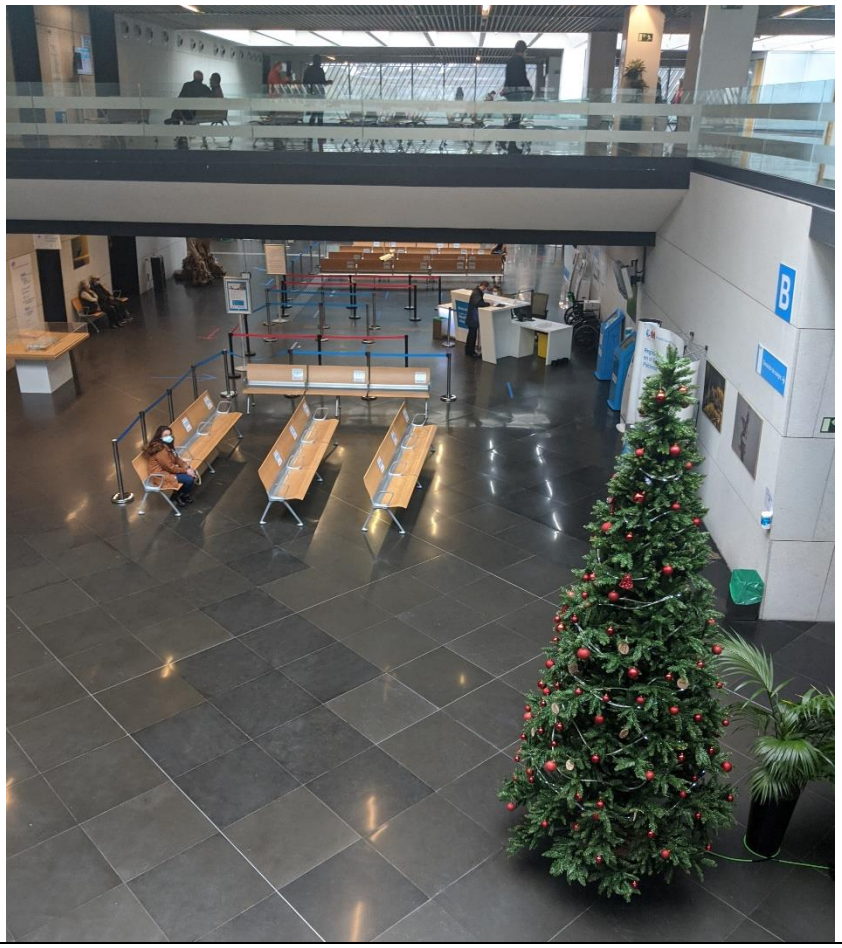
Fotografía nº: 2	Fecha y hora:14/12/2020 12:40
Lugar: Citaciones	
Descripción: Ingresos Ventanilla 1	
Imagen: 	
Observaciones:	

Puesto sin atender	
Fotografía nº: 3	Fecha y hora :14/12/2020 12.18 hs
Lugar: Extracciones	
Descripción: admisión extracciones	

Imagen:

Observaciones:

Puesto sin atender hasta 12:42

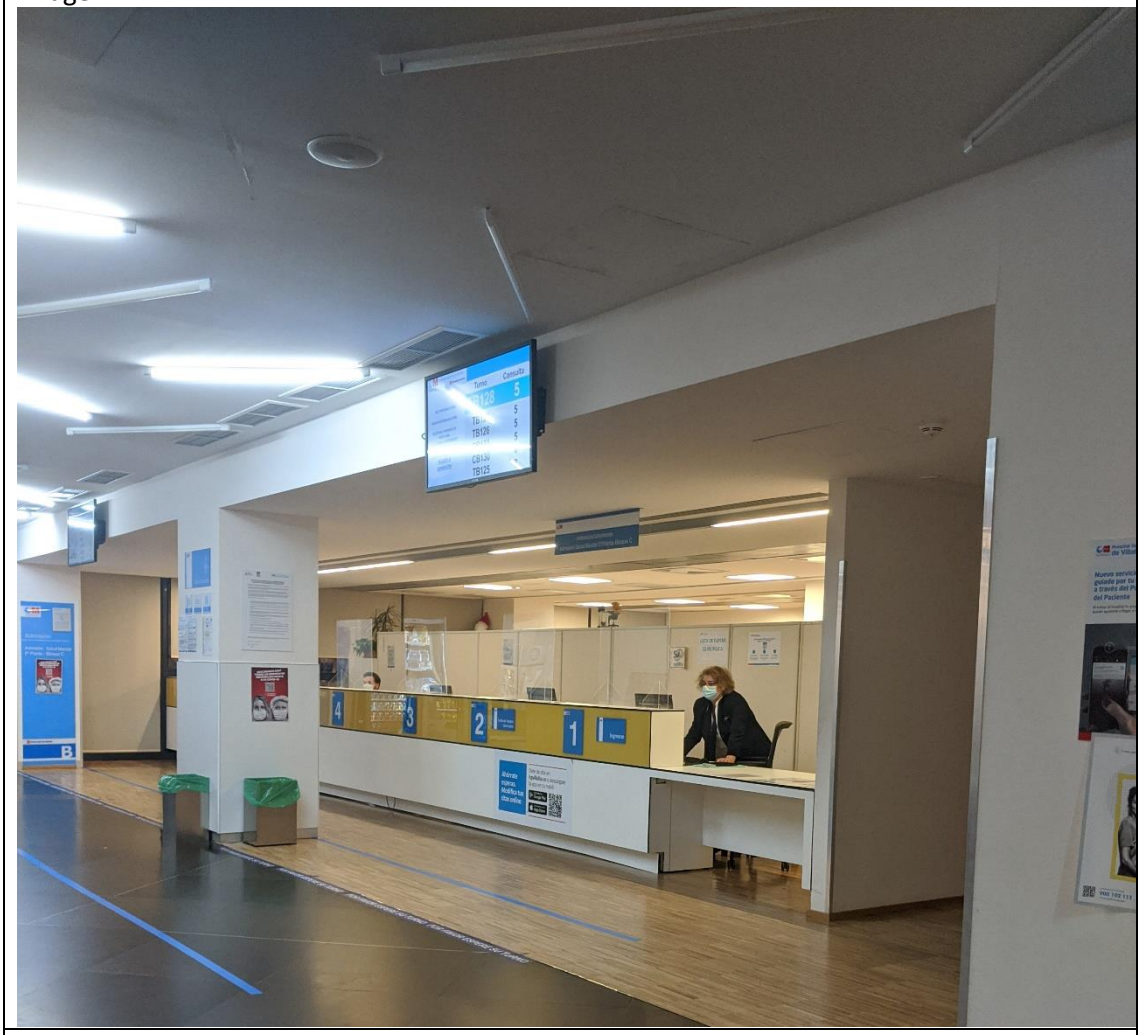
Fotografía nº: 4	Fecha:14/12/2020 14:07 hs
Lugar: Información	
Descripción: información del Vestíbulo principal	
Imagen: 	
Observaciones:	

Un puesto sin atender

Fotografía nº: 5	Fecha y hora:14/12/2020 15:32
Lugar: Citaciones	

Descripción:
Sala de citaciones presenciales y L.E.Q

Imagen:



Observaciones:

Puesto de L.E.Q sin atender.

Fotografía nº: 6	Fecha y hora: 16/12/2020 8:54
Lugar: Citaciones	
Descripción: Sala de citaciones presenciales. L.E.Q e ingresos	

Imagen:

Observaciones:

3 puestos de citaciones presenciales sin atender
L.E.Q sin atender

Fotografía nº: 7	Fecha y hora: 16/12/2020 9:03
Lugar: Hospital de día	

Descripción:
Admisión hospital de día

Imagen:

Observaciones:

Puesto sin atender

Fotografía nº: 8	Fecha: 16/12/2020 3:38 hs
Lugar: Citaciones	

Descripción:
Sala de Citaciones presenciales, L.E.Q e ingresos

Imagen:

Observaciones:

Puesto L.E.Q. sin atender
Puesto ingresos sin atender