

Carta de Servicios de Salud Responde  
INFORME DE CUADRO DE MANDOS  
01/01/2016 - 31/12/2016

---



## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de Salud Responde

### Servicio:

Gestión de las solicitudes de cita previa para los centros de Atención Primaria con asignación de cita tanto para consulta como para recetas, atendiendo a las solicitudes de información u orientación que planteen los usuarios/as.

### Compromiso:

Dar respuesta a cada solicitud de cita conforme a los protocolos de actuación establecidos en un tiempo medio de respuesta inferior a siete segundos y con un tiempo medio de gestión inferior a 75 segundos.

#### Indicador:

Tiempo medio de respuesta Cita Previa.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 7 segundos

01/01/2016

31/12/2016

**1.81**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 1.81

#### Seguimiento del Indicador:

Extracción Media Aritmetica de Programa Explotación de Datos  
Microstrategy

#### Indicador:

Tiempo medio de gestión Cita Previa.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 75 segundos

01/01/2016

31/12/2016

**43.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 43.0

#### Seguimiento del Indicador:

Extracción Media Aritmetica de Programa Explotación de Datos  
Microstrategy

### Servicio:

Gestión de las citas con los especialistas de los centros hospitalarios del sistema sanitario público de Andalucía, facilitando información sobre la situación de las mismas, así como su anulación y modificación.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de Salud Responde

### Compromiso:

informar, modificar y anular citas de consultas externas y pruebas diagnósticas facilitando la asistencia de los pacientes y optimizando las consultas en un tiempo inferior a cuatro minutos.

#### Indicador:

Tiempo medio de gestión de una Cita de Especialista.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** Tiempo inferior a 4 minutos.

01/01/2016

31/12/2016

**1.39**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 1.39

#### Seguimiento del Indicador:

Extracción Media Aritmetica de Programa Explotación de Datos  
Microstrategy

### Servicio:

Consejo y orientación sanitaria a través de la línea Salud 24 horas en relación con El SIDA, la sexualidad y jóvenes, pediátricos, alimentación infantil, vacunas, entre otros temas.

### Compromiso:

Ofrer información sobre los principales problemas de salud y de cómo prevenirlos, facilitando información sanitaria actualizada sin necesidad de desplazamiento en un tiempo inferior a cuatro minutos.

#### Indicador:

Tiempo medio de gestión de una solicitud de Salud 24 h.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** Tiempo inferior a 4 minutos

01/01/2016

31/12/2016

**3.59**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 3.59

#### Seguimiento del Indicador:

Extracción Media Aritmetica de Programa Explotación de Datos  
Microstrategy

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de Salud Responde

### Servicio:

Atención de solicitudes de información relacionadas con el sistema sanitario público de Andalucía (accesos, direcciones, tarjeta sanitaria, programas especiales, salud bucodental), así como la información a la ciudadanía de las nuevas prestaciones que se incorporen a Salud Responde.

### Compromiso:

Ofrecer una respuesta inmediata y en cualquier momento, acercando el Sistema Sanitario a la ciudadanía en un tiempo inferior a tres minutos y medio.

#### Indicador:

Tiempo medio de gestión de una solicitud de Información Sanitaria.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** Tiempo inferior a 3,5 minutos

01/01/2016

31/12/2016

**1.02**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 1.02

#### Seguimiento del Indicador:

Extracción Media Aritmetica de Programa Explotación de Datos  
Microstrategy

### Servicio:

Recepción, gestión y tramitación de las solicitudes de Segunda Opinión Médica, así como hacer un seguimiento de las solicitudes admitidas, y de los plazos establecidos a lo largo de todo el proceso, gestionar la asistencia sanitaria que pudiera derivarse de los informes colegiados de la misma, interlocución con los solicitantes y custodia de la documentación clínica utilizada para su valoración.

### Compromiso:

Valorar todas las solicitudes presentadas y admitir a trámite todas aquellas que cumplan los requisitos establecidos en el decreto que regula esta prestación.

#### Indicador:

Valoración de todas las solicitudes de Segunda Opinión Médica en un plazo de 24 horas en días laborables.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** Tiempo inferior a 24 horas

01/01/2016

31/12/2016

**100.0**

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de Salud Responde

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:**

818 solicitudes Segunda Opinión Médica de las cuales, 489 fueron desestimadas, 129 admitidas a tramite, 146 anuladas y 54 duplicadas. En todos los casos, la valoración de dichas solicitudes se realizaron en menos de 24 horas en días laborables.

**Servicio:**

Atención de solicitudes de información relacionadas con las Voluntades Vitales Anticipadas y la gestión de citas para registrar la misma, tanto en domicilio como en las delegaciones de la Consejería de Salud.

**Compromiso:**

Proporcionar información a los/as ciudadanos/as y profesionales, gestionar las citas de los/as usuarios/as con las delegaciones de la Consejería de Salud y facilitar a los/as facultativos/as el acceso al Registro de Voluntad Anticipada en un tiempo inferior a seis minutos.

➔ **Indicador:**

Tiempo medio de gestión de una solicitud de Voluntad Vital Anticipada.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** Tiempo inferior a 6 minutos

01/01/2016  
31/12/2016

**4.42**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 4.42

**Seguimiento del Indicador:**

Extracción Media Aritmetica de Programa Explotación de Datos Microstrategy

**Servicio:**

Libre elección de hospital para los pacientes en lista de espera quirúrgica e información sobre sus derechos y tiempos de espera.

**Compromiso:**

Informar sobre las alternativas en la asistencia a su proceso y ejercer el derecho de optar por un hospital público distinto al suyo en un tiempo inferior a ocho minutos.

➔ **Indicador:**

Tiempo medio de gestión de una solicitud de Libre Elección de Hospital.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de Salud Responde

**Frecuencia de la medición:** anualmente  
**Estandar de Calidad:** Tiempo inferior a 8 minutos

01/01/2016  
31/12/2016

**5.69**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 5.69

**Seguimiento del Indicador:** Extracción Media Aritmetica de Programa Explotación de Datos Microstrategy

---

### Servicio:

Difusión de campañas de prevención y promoción de la salud pública a través de las TICs (tecnologías de la información y comunicación) tales como vacunación, ola de calor y alergias, así como aquellas que sean indicadas desde la Consejería de Salud.

### Compromiso:

Transmitir información sanitaria a profesionales y usuarios/as a través de campañas divulgativas por diferentes canales de comunicación. La totalidad de las personas adscritas al servicio recibirán esta información por sms.

### Indicador:

Envío de información sanitaria para la vacunación, alergias y ola de calor, así como aquellas que establezca la Consejería de Salud

**Frecuencia de la medición:** anualmente  
**Estandar de Calidad:** 100 % de los usuarios/as inscritos en el servicio de información a móviles

01/01/2016  
31/12/2016

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** 12.561.678 mensajes enviados a 1.360.000 usuarios

---

### Servicio:

Control de pacientes incluidos en programas de seguimiento (por altas hospitalarias durante los fines de semana y festivos locales, por circunstancias climáticas como la ola de calor, entre otros).

### Compromiso:

Garantizar la continuidad asistencial de los equipos de atención primaria y valorar de forma proactiva la situación al alta del paciente en su domicilio, detectar posibles complicaciones y proporcionar información sobre medicación prescrita, entre otros. El servicio Salud Responde realizará al menos una llamada al teléfono facilitado para el seguimiento del paciente identificado.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de Salud Responde

### Indicador:

Realización de al menos una llamada a cada paciente frágil en las 24 horas siguientes al alta.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 90 %

01/01/2016

31/12/2016

**93.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 93.0

**Seguimiento del Indicador:** 24.935 llamadas realizadas a 26.686 usuarios.

### Servicio:

Información y atención de los profesionales del sistema sanitario público de Andalucía (consulta del testamento vital de los pacientes, bolsa de trabajo, servicio de traducción simultánea, entre otros).

### Compromiso:

Facilitar la comunicación entre profesionales y pacientes y proporcionar información de distinta tipología a los profesionales del sistema sanitario en menos de cinco minutos y medio.

### Indicador:

Tiempo medio de gestión de una solicitud de información y atención a profesionales sanitarios.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** Tiempo inferior a 5,5 minutos

01/01/2016

31/12/2016

**4.86**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 4.86

**Seguimiento del Indicador:** Extracción Media Aritmetica de Programa Explotación de Datos Microstrategy

### Servicio:

Comunicación a los gestores/as del sistema sanitario público de Andalucía de la actividad relacionada con su centro o servicio para la evaluación y toma de decisión.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de Salud Responde

### Compromiso:

Facilitar toda la información que se precise desde las direcciones de las distintas Áreas Sanitarias una vez al año como mínimo.

#### Indicador:

Envío de informes con los datos de actividad de su centro al menos una vez al año.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2016

31/12/2016

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 100.0

#### Seguimiento del Indicador:

Con carácter mensual, se remiten los siguientes informes: Citas por Centro de Salud y Facultativo; Informes Actividad de los diferentes servicios; Comité Director.