



Circular nº C-048/19.4

Título:	Informe Proas - SAU Mayo 2019	Fecha entrada en vigor:	27/02/2019
Tipo:	Informes	Fecha actualización:	01/07/2019
Dirección:	Relaciones Externas	Fecha publicación:	01/03/2019
Área:	04 Servicios	Fecha caducidad:	30/06/2020
Nivel de lectura:	Todos los usuarios		

Se adjunta el Informe Proas-SAU correspondiente al mes de mayo de 2019.



Informes Proas-SAU 052019.pdf

Destacar la evolución/resultados de los siguientes indicadores:

- **Depuración BBDD:** Sobrecumplimiento del objetivo anual marcado (87,89 vs. 85,00).
- **Encuestas Q-Proas:** En el acumulado a mayo se alcanza un % de respuesta del 80,85% con un porcentaje de aciertos del 74,06%.
- **Tiempo de espera de pacientes:** La media de tiempos de espera de pacientes acumulado a mayo se sitúa en 15:04. El dato de primeras visitas está en 17:07 y en sucesivas en 14:17. Evolución negativa del indicador. Un total de 14 sectores superan los 20' de espera en visitas sucesivas.
- **Firma biométrica:** El número de documentos con firma biométrica se sitúa en 85,72% (superior al cierre de 2018). Continúan por encima del 90%, Euskadi, Illes Balears y Hospitales.
- **EVolantes y PreVolantes:** Acumulado a mayo, quedan un 12,17% de EVolantes pendientes de gestionar y 31,58% de PreVolantes (389 y 24 documentos respectivamente). En mayo, se han recibido 746 EVolantes y generado 18 Prevolantes.
- **Derivaciones sin asistencia médica previa:** Se han realizado un total de 1.076 derivaciones al SPS acumuladas a mayo.
- **Altas de trabajadores en Sea:** Se han producido 3.755 altas en las que el usuario ha finalizado el proceso con validación mediante correo electrónico y SMS.
- **Indicadores SAU:**
 - Todos los indicadores de actividad se han visto incrementados debido a la campaña bonus

(+72,7% de chats, +39,5% de llamadas y 30,7% de SA's vs. mes anterior).

- Acumulado a mayo, las solicitudes de atención (SA) alcanzan la cifra de 23.686. El tiempo de cierre medio se sitúa en 0,95 días. Los motivos de SA principales continúan siendo petición de información y trámites.
- En mayo, se han atendido un total de 1.513 contactos por chat.
- Satisfacción Usuario: Se alcanza el 8,27 superando el cierre de 2018 (8,24).

Informes anteriores

Meses 2019	Informe	Texto circular
Enero	 Informes Proas-SAU 012019.pdf	 Circular Informe Proas - SAU 012019.pdf
Febrero	 Informes Proas-SAU 022019.pdf	 Circular Informe Proas - SAU 022019.pdf
Marzo	 Informes Proas-SAU 032019.pdf	 Circular Informe Proas - SAU 032019.pdf
Abril	 Informes Proas-SAU 042019.pdf	 Circular Informe Proas - SAU 042019.pdf
Mayo		
Junio		
Julio		
Agosto		
Septiembre		
Octubre		
Noviennre		
Diciembre		

Para cualquier duda o sugerencia, podéis dirigiros a Susana Pérez Martínez, Directora de Área de Admisiones Proas, o a Yolanda Hernández Aparicio, responsable del SAU.

Antonia Molina Salvador
Directora de Relaciones Externas

[Social media](#)

No está relacionado con otros documentos
