



Circular nº C-048/19.9

Título:	Informe Proas - SAU Noviembre 2019	Fecha entrada en vigor:	27/02/2019
Tipo:	Informes	Fecha actualización:	10/01/2020
Dirección:	Relaciones Externas	Fecha publicación:	01/03/2019
Área:	04 Servicios	Fecha caducidad:	31/12/2020
Nivel de lectura:	Todos los usuarios		

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



[Informes Proas-SAU 112019.pdf](#)

Destacar la evolución/resultados de los siguientes indicadores:

- **Depuración BBDD:** Sobrecumplimiento del objetivo anual marcado (87,95 vs. 85,00). Todas las comunidades autónomas, excepto Illes Balears, cumplen con el indicador.
- **Encuestas Q-Proas:** El porcentaje de QProas respondidas en el mes de noviembre es del 78,22%, dato inferior al acumulado, con un porcentaje de aciertos del 75,37%.
- **Tiempo de espera de pacientes:** La media de tiempos de espera de pacientes acumulado a noviembre se sitúa en 15:17. El dato de primeras visitas está en 17:16 y sucesivas en 14:29. Evolución negativa del indicador. 14 sectores superan los 20' de espera en visitas sucesivas. En el mes de noviembre, los Hospitales superan los 20 minutos en visitas sucesivas
- **Firma biométrica:** El porcentaje de documentos con firma biométrica, durante el mes de noviembre, alcanza el 83,61%. Superan el 90%, Hospitales y Asturias.
- **EVolantes y PreVolantes:** Acumulado a noviembre, quedan un 12,31% de EVolantes pendientes de gestionar y 29,00% de PreVolantes (986 y 58 documentos respectivamente). En noviembre, se han recibido 787 EVolantes y generado 14 Prevolantes, lo que representa un 4,19% sobre el total de primeras visitas AT.
- **Derivaciones sin asistencia médica previa:** Se han realizado un total de 2.544 derivaciones al SPS acumuladas a noviembre, lo que representa una proyección de cierre de 2.775 derivaciones, un 26% más que a cierre del 2018.
- **Altas de trabajadores en Sea:** Se han producido 7.263 altas en las que el usuario ha finalizado el proceso con validación mediante correo electrónico y SMS. El mes de noviembre, con 617 altas verificadas, representan un 3,2% sobre el total de primeras visitas AT.

- Indicadores SAU:

- Acumulado a noviembre, las solicitudes de atención (SA) alcanzan la cifra de 51.197. Se estima, a cierre de ejercicio, un incremento del 60% vs. 2018. El tiempo de cierre medio se sitúa en 1,81 días. Los motivos de SA principales continúan siendo petición de información y trámites.
- En noviembre, se han atendido un total de 549 contactos por chat.
- Satisfacción Usuario: Se alcanza el 8,30 por primera vez, 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	 Informes Proas-SAU 052019.pdf	 Circular Informe Proas - SAU 052019.pdf
Junio	 Informes Proas-SAU 062019.pdf	 Circular Informe Proas - SAU 062019.pdf
Julio y Agosto	 Informes Proas-SAU 072019-082019.pdf	 Circular Informe Proas - SAU 07082019.pdf
Septiembre	 Informes Proas-SAU 092019.pdf	 Circular Informe Proas - SAU 092019.pdf
Octubre	 Informes Proas-SAU 102019.pdf	 Circular Informe Proas - SAU 102019.pdf
Noviembre		
Diciembre		

Para cualquier duda o sugerencia, podéis dirigiros a Susana Pérez Martínez, Directora de Área de Usuarios o a Yolanda Hernández, Coordinadora del SAU.

Antonia Molina Salvador
Directora de Relaciones Externas

[Social media](#)

No está relacionado con otros documentos
