



Circular nº C-048/19.0

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

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



Informes Proas-SAU 012019.pdf

Destacar la evolución/resultados de los siguientes indicadores:

- **Depuración BBDD:** Sobrecumplimiento del objetivo anual marcado (87,64 vs. 85,00).
- **Encuestas Q-Proas:** Alcanzamos un % de respuesta del 80,28% con un porcentaje de aciertos del 75,33%.
- **Tiempo de espera de pacientes:** La media de tiempos de espera de pacientes en enero se ha situado en 14:39. El dato de primeras visitas está en 16:09 y en sucesivas en 14:03.
- **Firma biométrica:** El número de documentos con firma biométrica alcanza el 83,58% (superior al cierre de 2018). Por encima del 90%, Hospitales e Illes Balears.
- **EVolantes y PreVolantes:** En enero, han quedao un 13,10% de EVolantes pendientes de gestionar y 66,67% de PreVolantes (11 y 2 documentos respectivamente).
- **Derivaciones sin asistencia médica previa:** Se han realizado un total de 194 derivaciones en enero.
- **Altas de trabajadores en Sea:** Se han producido 800 altas en las que el usuario ha finalizado el proceso con validación mediante correo electrónico y SMS.
- **Indicadores SAU:**
 - En enero, las solicitudes de atención (SA) alcanzan la cifra de 4.153. El tiempo de cierre medio continúa a la baja y se sitúa en 1,59 días. Los motivos de SA principales continúan siendo petición de información y trámites.

- Se han atendido un total de 834 contactos por chat continuando su tendencia al alza.
- Satisfacción Usuario: Se alcanza el 8,26 superando el cierre de 2018 (8,24).

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
