



Circular nº C-048/19.2

Título:	Informe Proas - SAU Marzo 2019	Fecha entrada en vigor:	27/02/2019
Tipo:	Informes	Fecha actualización:	03/05/2019
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 marzo de 2019.



Informes Proas-SAU 032019.pdf

Destacar la evolución/resultados de los siguientes indicadores:

- **Depuración BBDD:** Sobrecumplimiento del objetivo anual marcado (87,72 vs. 85,00).
- **Encuestas Q-Proas:** En el acumulado a marzo se alcanza un % de respuesta del 80,53% con un porcentaje de aciertos del 73,10%.
- **Tiempo de espera de pacientes:** La media de tiempos de espera de pacientes acumulado a marzo se sitúa en 14:57. El dato de primeras visitas está en 16:55 y en sucesivas en 14:10. Evolución negativa del indicador. Un total de 15 sectores superan los 20' de espera en visitas sucesivas.
- **Firma biométrica:** El número de documentos con firma biométrica alcanza el 84,94% (superior al cierre de 2018). Continúan por encima del 90%, Illes Balears, Hospitales y Euskadi, y se incorpora Aragón.
- **EVolantes y PreVolantes:** Acumulado a marzo, quedan un 13,50% de EVolantes pendientes de gestionar y 39,02% de PreVolantes (245 y 16 documentos respectivamente). En marzo, se reciben 601 EVolantes y se generan 11 Prevolantes.
- **Derivaciones sin asistencia médica previa:** Se han realizado un total de 607 derivaciones al SPS en el primer trimestre del año.
- **Altas de trabajadores en Sea:** Se han producido 2.342 altas en las que el usuario ha finalizado el proceso con validación mediante correo electrónico y SMS.
- **Indicadores SAU:**

- Acumulado a marzo, las solicitudes de atención (SA) alcanzan la cifra de 12.738. El tiempo de cierre medio continúa a la baja y se sitúa en 0,94 días. Los motivos de SA principales continúan siendo petición de información y trámites.
- En marzo, se han atendido un total de 738 contactos por chat..
- Satisfacción Usuario: Se alcanza el 8,25 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		
Abril		
Mayo		
Junio		
Julio		
Agosto		
Septiembre		
Octubre		
Noviemnre		
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

