



Circular nº C-048/19.3

Título:	Informe Proas - SAU Abril 2019	Fecha entrada en vigor:	27/02/2019
Tipo:	Informes	Fecha actualización:	31/05/2019
Dirección:	Relaciones Externas	Fecha publicación:	01/03/2019
Área:	04 Servicios	Fecha caducidad:	31/05/2020
Nivel de lectura:	Todos los usuarios		

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



Informes Proas-SAU 042019.pdf

Destacar la evolución/resultados de los siguientes indicadores:

- **Depuración BBDD:** Sobrecumplimiento del objetivo anual marcado (87,85 vs. 85,00).
- **Encuestas Q-Proas:** En el acumulado a abril se alcanza un % de respuesta del 80,87% con un porcentaje de aciertos del 75,19%.
- **Tiempo de espera de pacientes:** La media de tiempos de espera de pacientes acumulado a marzo se sitúa en 15:02. El dato de primeras visitas está en 17:03 y en sucesivas en 14:15. 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 se sitúa en 84,51% (superior al cierre de 2018). Continúan por encima del 90%, Illes Balears, Hospitales. Euskadi y Aragón, y se incorporan Cantabria, Murcia y Comunidad Valenciana.
- **EVolantes y PreVolantes:** Acumulado a abril, quedan un 12,86% de EVolantes pendientes de gestionar y 32,76% de PreVolantes (315 y 19 documentos respectivamente). En abril, se reciben 635 EVolantes y se generan 17 Prevolantes.
- **Derivaciones sin asistencia médica previa:** Se han realizado un total de 818 derivaciones al SPS en el primer cuatrimestre del año.
- **Altas de trabajadores en Sea:** Se han producido 3.058 altas en las que el usuario ha finalizado el proceso con validación mediante correo electrónico y SMS.
- **Indicadores SAU:**

- Acumulado a abril, las solicitudes de atención (SA) alcanzan la cifra de 17.477. El tiempo de cierre medio continúa a la baja y se sitúa en 0,88 días. Los motivos de SA principales continúan siendo petición de información y trámites.
- En abril, se han atendido un total de 876 contactos por chat.
- Satisfacción Usuario: Se alcanza el 8,26 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		
Mayo		
Junio		
Julio		
Agosto		
Septiembre		
Octubre		
Noviembre		
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

