

SERVICIO DE OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE SALUD RESPONDE. Expediente 0000229/2024 (CONTR 2024 0000653847)

PUBLICACIÓN 3 DE RESPUESTA A CONSULTAS

Consulta 1:

¿En las volumetrías de las 600000 llamadas están todos los Skills?

Respuesta:

La volumetría que se indica es la total, independientemente del Skills por el que entre la llamada.

Consulta 2:

¿Podrían aportar una distribución anual de las llamadas entrantes por skill?

Respuesta:

La mayoría de las llamadas entran por un Skill llamado "Cola General" (entran las llamadas de los usuarios que no pulsan ninguna opción tras escuchar la locución del IVR) En esta cola, el usuario puede solicitar cualquier servicio: cita previa, consejo sanitario, Información SSPA ...

Consulta 3:

¿Podrían aportar los TMO por skill?

Respuesta:

A continuación, se indican los tiempos medios asociado a la cartera de servicios de Salud Responde en el 2023 que aparecen en el anexo I en el cuadro de actividad generada en una semana de máxima actividad del pliego de prescripciones técnica, destacar que por un mismo Skills se reciben llamadas de naturaleza muy distinta. La estrategia de Skill la gestiona directamente el Centro de Emergencias Sanitarias 061.

Servicio	Tiempo en Segundos
Cita	70,73
CORAZON-AIRE	176,43
CRIBADO HEPATITIS	108,46
Detección precoz cáncer colon	75,00
Detección precoz cáncer mama	127,81
Drogodependencia	262,91
Garantía de Plazo	171,39
Información Sistema Sanitario	102,15
Información TASS	86,11
LEH2.0	261,50
PLANAPOYO	179,15
Programa de Salud Bucodental	173,90
Salud Andalucía 24 Horas	151,04
Segunda Opinión	283,21
SETRALIN	236,26
Solicitud Enfermera de Enlace	128,00
Tabaco	324,78
Voluntad Vital Anticipada	367,96

No se especifica el tiempo medio de las carteras: "llamada errónea", PVA y SOM ya que son carteras que requieren para su gestión el uso de app, valoración de criterios médicos o consumo de IVR, no siendo necesaria la gestión de gestores telefónicos.

Consulta 4:

¿Podrían aportar el ATA por skill? (Tiempo medio de Abandono)

Respuesta:

En cuanto al tiempo medio de abandono indicar que suele rondar los 15 segundos aproximadamente.