



**RESPUESTAS A CUESTIONES PLANTEADAS SOBRE DETERMINADOS ASPECTOS A LA CONSULTA PRELIMINAR DE MERCADO SOBRE HERRAMIENTAS PARA LA AUTOMATIZACIÓN EN EL PROCESO DE LLAMADAS DEL CENTRO COORDINADOR (CCUE) DEL CENTRO DE EMERGENCIAS SANITARIAS 061.**

**Consulta 1:**

Actualmente toda la solución de centros coordinadores del Centro de Emergencias Sanitarias 061 está instalada on-premise. ¿Se admiten soluciones CLOUD o es deseo del Servicio Andaluz de Salud seguir manteniendo la infraestructura y aplicativos en sus instalaciones?

**Respuesta:**

Estamos abiertos a todo tipo de soluciones siempre que se garantice el correcto funcionamiento del sistema, minimizando las posibilidades de fallo y cumpliendo estrictos criterios de seguridad en todos sus ámbitos, además de optimizar el rendimiento del sistema y que permita un mantenimiento y evolución del mismo ágil y seguro.

**Consulta 2:**

¿Qué nivel de automatización desearía alcanzar el Servicio Andaluz de Salud para el 061?

- ¿Automatización completa de llamadas a determinados servicios (autoservicios)?
- ¿Inclusión de pregunta abierta/lenguaje Natural?
- ¿Inclusión de BOTs o asistentes virtuales?
- ¿RPAs?

**Respuesta:**

Cualquier automatización, siempre y cuando garantice que no provoque fallos o induzca a una mala operativa, será tomada en consideración. Ha de entenderse por tanto que la primera premisa es la de seguridad del sistema y de la toma de decisión sobre la asistencia al ciudadano.

**Consulta 3:**

¿El alcance incluye la sustitución de la solución actual (Genesys) o el alcance es la inclusión de automatización sobre la solución actual con algún tipo de integración?

**Respuesta:**

Cualquier solución será valorada en base a las mejoras que aporte sobre el sistema actual. No existe ningún condicionante sobre la utilización de sistemas usados en el sistema actual.



#### **Consulta 4:**

Nos gustaría saber si es posible conocer del volumen total de peticiones que han detallado (“se atendieron en los CCUE 3.173.598 llamadas que generaron 1.490.730 solicitudes de asistencia”).

Qué volumen de ellas pertenecen a cada nivel de prioridad:

- Prioridad 1 Emergencias.
- Prioridad 2: Urgencias no demorables.
- Prioridad 3: Urgencias demorables.
- Prioridad 4: Derivación o avisos a domicilio de médico de atención primaria.

También nos gustaría saber el nivel de actividad que es atendida por cada uno de los centros provinciales.

#### **Respuesta:**

Del total de actividad que se atendieron en los Centros de Coordinación (CCUE) corresponden a:

- Prioridad 1 Emergencias: 6,57%
- Prioridad 2 Urgencias no demorables: 43,19%
- Prioridad 3 Urgencias demorables: 38,56%
- Prioridad 4 Derivación o avisos a domicilio: 11,68%

A continuación, se detalla el nivel de actividad por cada uno de los centros coordinadores del Centro de Emergencias Sanitarias 061:

<b>Prioridades</b>	<b>Almería</b>	<b>Cádiz</b>	<b>Córdoba</b>	<b>Granada</b>	<b>Huelva</b>	<b>Jaén</b>	<b>Málaga</b>	<b>Sevilla</b>	<b>Totales</b>
Prioridad 1	9,61%	8,12%	6,18%	6,24%	5,31%	7,07%	7,47%	4,59%	<b>6,57%</b>
Prioridad 2	45,05%	37,09%	41,85%	44,90%	43,15%	45,04%	48,89%	40,18%	<b>43,19%</b>
Prioridad 3	35,58%	44,22%	40,47%	36,16%	38,84%	35,26%	33,57%	42,13%	<b>38,56%</b>
Prioridad 4	9,76%	10,57%	11,49%	12,70%	12,71%	12,64%	10,07%	13,10%	<b>11,68%</b>