

Carta de Servicios de Salud Responde
INFORME DE CUADRO DE MANDOS



Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de Salud Responde

Servicio:

Gestión de las solicitudes de cita previa para los centros de Atención Primaria con asignación de cita tanto para consulta como para recetas, atendiendo a las solicitudes de información u orientación que planteen los usuarios/as.

Compromiso:

Dar respuesta a cada solicitud de cita conforme a los protocolos de actuación establecidos en un tiempo medio de respuesta inferior a siete segundos y con un tiempo medio de gestión inferior a 75 segundos.

Indicador:

Tiempo medio de respuesta Cita Previa.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 7 segundos

01/01/2014
31/12/2014

3.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 3.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Indicador:

Tiempo medio de gestión Cita Previa.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 75 segundos

01/01/2014
31/12/2014

45.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 45.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Gestión de las citas con los especialistas de los centros hospitalarios del sistema sanitario público de Andalucía, facilitando información sobre la situación de las citas, así como su anulación y modificación.

Compromiso:

informar, modificar y anular citas de consultas externas y pruebas diagnósticas facilitando la asistencia de los pacientes y optimizando las consultas en un tiempo inferior a cuatro minutos.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de Salud Responde

Indicador:

Tiempo medio de gestión de una Cita de Especialista.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Tiempo inferior a 4 minutos.

01/01/2014

31/12/2014

1.88

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 1.88

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Consejo y orientación sanitaria a través de la línea Salud 24 horas en relación con El SIDA, la sexualidad y jóvenes, pediátricos, alimentación infantil, vacunas, entre otros temas.

Compromiso:

Ofrecer información sobre los principales problemas de salud y de cómo prevenirlos, facilitando información sanitaria actualizada sin necesidad de desplazamiento en un tiempo inferior a cuatro minutos.

Indicador:

Tiempo medio de gestión de una solicitud de Salud 24 h.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Tiempo inferior a 4 minutos

01/01/2014

31/12/2014

3.43

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 3.43

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Atención de solicitudes de información relacionadas con el sistema sanitario público de Andalucía (accesos, direcciones, tarjetas sanitarias, programas especiales, salud bucodental), así como la información a la ciudadanía de las nuevas prestaciones que se incorporan a Salud Responde.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de Salud Responde

Compromiso:

Ofrecer una respuesta inmediata y en cualquier momento, acercando el Sistema Sanitario a la ciudadanía en un tiempo inferior a tres minutos y medio.

Indicador:

Tiempo medio de gestión de una solicitud de Información Sanitaria.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Tiempo inferior a 3,5 minutos

01/01/2014

31/12/2014

1.46

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 1.46

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Recepción, gestión y tramitación de las solicitudes de Segunda Opinión Médica, así como hacer un seguimiento de las solicitudes admitidas, y de los plazos establecidos a lo largo de todo el proceso, gestionar la asistencia sanitaria que pudiera derivarse de los informes colegiados de la misma, interlocución con los solicitantes y custodia de la documentación clínica utilizada para su valoración.

Compromiso:

Valorar todas las solicitudes presentadas y admitir a trámite todas aquellas que cumplan los requisitos establecidos en el decreto que regula esta prestación.

Indicador:

Valoración de todas las solicitudes de Segunda Opinión Médica en un plazo de 24 horas en días laborables.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Tiempo inferior a 24 horas

01/01/2014

31/12/2014

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: 392 solicitudes Segunda Opinión Médica, de las cuales fueron 230 desestimadas, 92 solicitudes admitidas a trámite y 70 solicitudes terminadas anticipadamente.
En todos los casos, la valoración de dichas solicitudes se realizaron en menos de 24 horas en días laborables.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de Salud Responde

Servicio:

Atención de solicitudes de información relacionadas con las Voluntades Vitales Anticipadas y la gestión de citas para registrar la misma, tanto en domicilio como en las delegaciones de la Consejería de Salud.

Compromiso:

Proporcionar información a los/as ciudadanos/as y profesionales, gestionar las citas de los/as usuarios/as con las delegaciones de la Consejería de Salud y facilitar a los/as facultativos/as el acceso al Registro de Voluntad Anticipada en un tiempo inferior a seis minutos.

Indicador:

Tiempo medio de gestión de una solicitud de Voluntad Vital Anticipada.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Tiempo inferior a 6 minutos

01/01/2014

4.73

31/12/2014

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 4.73

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Libre elección de hospital para los pacientes en lista de espera quirúrgica e información sobre sus derechos y tiempos de espera.

Compromiso:

Informar sobre las alternativas en la asistencia a su proceso y ejercer el derecho de optar por un hospital público distinto al suyo en un tiempo inferior a ocho minutos.

Indicador:

Tiempo medio de gestión de una solicitud de Libre Elección de Hospital.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Tiempo inferior a 8 minutos

01/01/2014

6.55

31/12/2014

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de Salud Responde

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 6.55

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Difusión de campañas de prevención y promoción de la salud pública a través de las TICs (tecnologías de la información y comunicación) tales como vacunación, ola de calor y alergias, así como aquellas que sean indicadas desde la Consejería de Salud .

Compromiso:

Transmitir información sanitaria a profesionales y usuarios/as a través de campañas divulgativas por diferentes canales de comunicación. La totalidad de las personas adscritas al servicio recibirán esta información por sms.

Indicador:

Envío de información sanitaria para la vacunación, alergias y ola de calor, así como aquellas que establezca la Consejería de Salud

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100 % de los usuarios/as inscritos en el servicio de información a móviles

01/01/2014

31/12/2014

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: 189.250 mensajes enviados a 13.265 usuarios.

Servicio:

Control de pacientes incluidos en programas de seguimiento (por altas hospitalarias durante los fines de semana y festivos locales, por circunstancias climáticas como la ola de calor, entre otros).

Compromiso:

Garantizar la continuidad asistencial de los equipos de atención primaria y valorar de forma proactiva la situación al alta del paciente en su domicilio, detectar posibles complicaciones y proporcionar información sobre medicación prescrita, entre otros. El servicio Salud Responde realizará al menos una llamada al teléfono facilitado para el seguimiento del paciente identificado.

Indicador:

Realización de al menos una llamada a cada paciente frágil en las 24 horas siguientes al alta.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de Salud Responde

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 90 %

01/01/2014

31/12/2014

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador: 18.441 llamadas realizadas a 17.520 pacientes

Servicio:

Información y atención de los profesionales del sistema sanitario público de Andalucía (consulta del testamento vital de los pacientes, bolsa de trabajo, servicio de traducción simultánea, entre otros).

Compromiso:

Facilitar la comunicación entre profesionales y pacientes y proporcionar información de distinta tipología a los profesionales del sistema sanitario en menos de cinco minutos y medio.

Indicador:

Tiempo medio de gestión de una solicitud de información y atención a profesionales sanitarios.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Tiempo inferior a 5,5 minutos

01/01/2014

31/12/2014

4.71

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 4.71

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

Comunicación a los gestores/as del sistema sanitario público de Andalucía de la actividad relacionada con su centro o servicio para la evaluación y toma de decisión.

Compromiso:

Facilitar toda la información que se precise desde las direcciones de las distintas Áreas Sanitarias una vez al año como mínimo.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de Salud Responde

Indicador:

Envío de informes con los datos de actividad de su centro al menos una vez al año.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2014

31/12/2014

100.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

Con carácter mensual, se remiten los siguientes informes: Citas por Centros de Salud y Facultativo; Informes actividad de los diferentes servicios; Comité Director.