



# Saúde en liña

(central de chamadas)



# Antecedentes

# CENTRAL CHAMADAS

## CENTRO SAÚDE COIA

Mensual	Hora cargada	Llamadas efectivas en entrada	% abandonos
01/03/2008	9:00	4.654	95
01/04/2008	9:00	2.170	89
01/05/2008	8:00	2.128	88
01/06/2008	10:00	2.025	87
01/07/2008	9:00	2.425	89
01/08/2008	9:00	2.804	93
01/09/2008	9:00	2.824	93
01/10/2008	9:00	4.784	97

Diario	Hora cargada	Llamadas efectivas en entrada	% abandonos
03/11/2008	12:00	2.041	91
04/11/2008	8:00	794	78
05/11/2008	9:00	1.713	92
06/11/2008	10:00	1.211	88
07/11/2008	9:00	915	84
08/11/2008	15:00	7	43
09/11/2008	9:00	12	83
10/11/2008	13:00	2.466	91
11/11/2008	13:00	1.247	90
12/11/2008	12:00	1.593	89
13/11/2008	11:00	917	86
14/11/2008	11:00	492	77
15/11/2008	14:00	6	100
16/11/2008	9:00	1	0
17/11/2008	12:00	3.957	97

## CENTRO FONTENLA-MARISTANY

Mensual	Hora cargada	Llamadas efectivas en entrada	% abandonos
01/03/2008	9:00	1.223	84
01/04/2008	10:00	616	70
01/05/2008	10:00	563	65
01/06/2008	10:00	633	74
01/07/2008	10:00	912	81
01/08/2008	10:00	739	76
01/09/2008	10:00	747	74
01/10/2008	10:00	724	75

Diario	Hora cargada	Llamadas efectivas en entrada	% abandonos
03/11/2008	10:00	1.018	81
04/11/2008	12:00	857	83
05/11/2008	13:00	270	60
06/11/2008	9:00	385	58
07/11/2008	10:00	280	46
08/11/2008	10:00	30	83
09/11/2008	13:00	2	0
10/11/2008	11:00	1.319	90
11/11/2008	9:00	595	72
12/11/2008	10:00	645	70
13/11/2008	11:00	612	79
14/11/2008	12:00	290	58
15/11/2008	10:00	21	81
16/11/2008	15:00	2	50
17/11/2008	13:00	365	58

## CENTRO SAÚDE SAN JOSÉ

Mensual	Hora cargada	Llamadas efectivas en entrada	% abandonos
01/03/2008	11:00	461	73
01/04/2008	12:00	193	52
01/05/2008	9:00	378	66
01/06/2008	9:00	210	52
01/07/2008	9:00	348	70
01/08/2008	9:00	387	73
01/09/2008	9:00	402	71
01/10/2008	10:00	606	81

Diario	Hora cargada	Llamadas efectivas en entrada	% abandonos
03/11/2008	12:00	393	77
04/11/2008	9:00	211	51
05/11/2008	9:00	192	47
06/11/2008	9:00	242	59
07/11/2008	8:00	176	71
08/11/2008	8:00	2	50
09/11/2008	11:00	2	100
10/11/2008	9:00	541	77
11/11/2008	8:00	169	56
12/11/2008	9:00	183	50
13/11/2008	11:00	254	71
14/11/2008	12:00	131	63
15/11/2008	0:00	1	100
16/11/2008	0:00	0	
17/11/2008	11:00	339	71

## CENTRO SAÚDE CONCEPCIÓN ARENAL

Fecha	Hora cargada	Llamadas efectivas en entrada	% abandonos
01/03/2008	9:00	1.114	85
01/04/2008	10:00	858	86
01/05/2008	10:00	720	82
01/06/2008	10:00	524	72
01/07/2008	10:00	475	70
01/08/2008	10:00	576	77
01/09/2008	9:00	657	75

Diario	Hora cargada	Llamadas efectivas en entrada	% abandonos
01/10/2008	9:00	220	42
02/10/2008	12:00	265	66
03/10/2008	13:00	85	34
04/10/2008	10:00	5	60
05/10/2008	21:00	1	100
06/10/2008	9:00	545	68
07/10/2008	12:00	280	61
08/10/2008	10:00	500	79
09/10/2008	12:00	225	56
10/10/2008	9:00	371	70
11/10/2008	11:00	13	46
12/10/2008	12:00	0	
13/10/2008	9:00	1.366	88
14/10/2008	10:00	1.295	88
15/10/2008	9:00	1.406	91
16/10/2008	12:00	530	79
17/10/2008	10:00	597	85

# CENTRAL CHAMADAS

VENTORRILLO		xul-06 (8 a 13)	mar-07 (8 a 20)
<b>Axentes</b>	<i>Nº Axentes logeados</i>	0,83	0,76
<b>Chamadas atendidas</b>	<i>Chamadas recibidas</i>	24.646	<b>15.778</b>
<b>Chamadas non atendidas</b>	<i>Abandonos</i>	4.866	<b>1.304</b>
	<i>Chamadas Perdidas</i>	4.658	<b>366</b>
<b>Tempo espera</b>	<i>Tempo medio de espera en cola</i>	0:00:09	0:00:02

# CENTRAL CHAMADAS

## ■ **Antecedentes**

- **Volumen de chamadas perdidas superior ao 80% en hora punta**
- **Piloto en Ventorrillo**
- **Imposibilidade de utilizar o rebosamiento no 100% dos centros de Galicia**



- **Compra ACD 1,5M**
- **Contrato Teleoperadores: 4,4M/ano 7 áreas**

# CENTRAL CHAMADAS

## ■ **Posta en marcha**

- **Comunicación**

- Nas áreas
- A pacientes

- **Cronograma con incorporación semanal 1ª fase en 4 áreas (aproximadamente o 50% dos centros)**

## ■ **Actividade en Saúde en Liña**

- **Actividade diaria. % perdidas.**
- **Nº operadores**
- **Coste chamada**

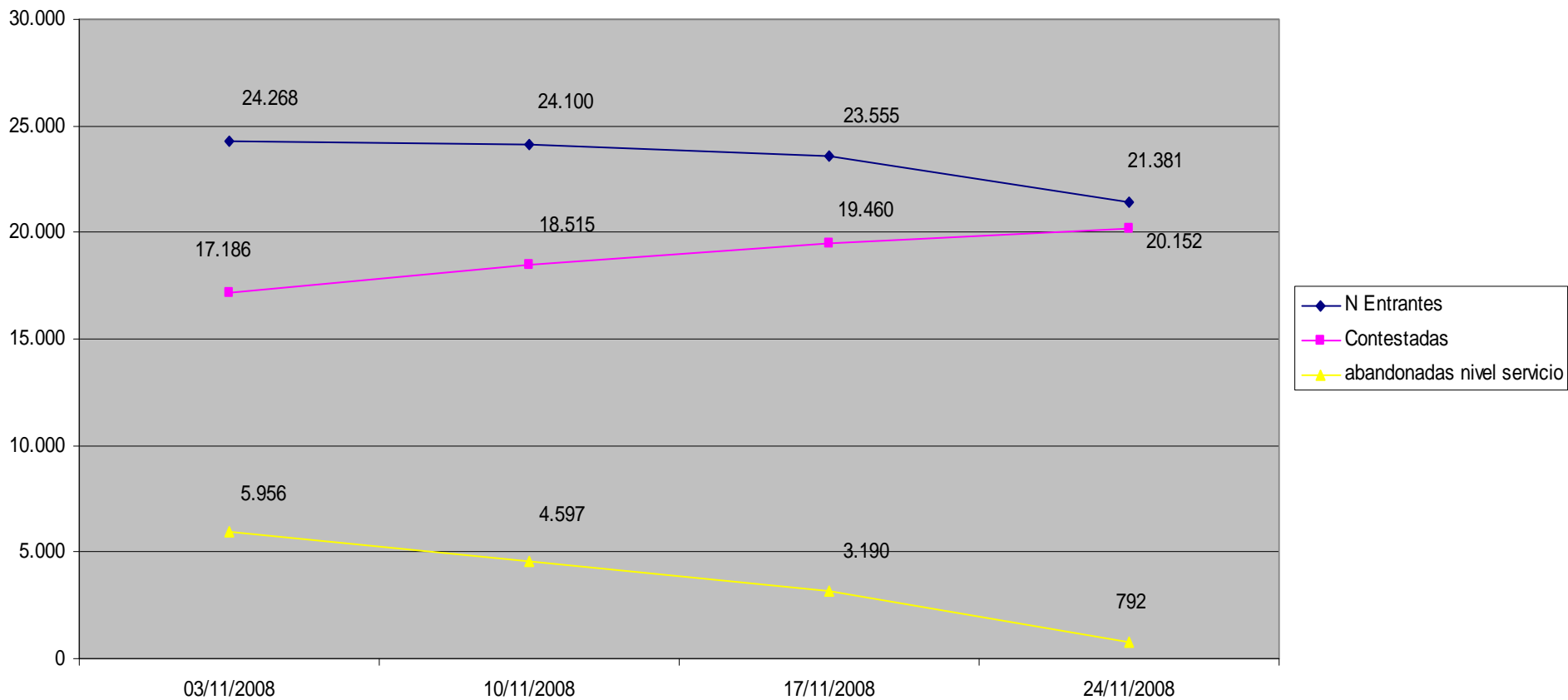
# CENTRAL CHAMADAS

## (Evolución)

	ENTRANTES		CONTESTADAS		ABANDONOS NIVEL DE SERVICIO		TM EN CONTESTAR	NÚMERO HORAS AGENTES	CITAS
	NÚMERO	Δ %	NÚMERO	Δ %	NÚMERO	%	SEGUNDOS	HORAS	NÚMERO
13 al 18 de octubre (Lugo)	24.548		23.908		240	0,98%	3,59	1.914	24.770
20 al 24 de octubre (Pontevedra)	40.569	65,26%	38.480	60,95%	1.154	2,84%	10,51	1.914	40.217
27 al 31 de octubre (Santiago)	64.238	58,34%	52.338	36,01%	8.874	13,81%	44,44	1.914	57.216
3 al 7 noviembre	73.187	13,93%	61.850	18,17%	8.897	12,16%	32,15	1.971	
10 al 14 noviembre	72.495	0,95%	64.166	3,74%	6.345	8,75%	27,08	2.644	



### COMPARATIVO LUNES DE NOVIEMBRE



# CENTRAL CHAMADAS

Franja Horaria NOV08	N Entrantes	TM Contestar	% Abandonos
08:00	35280	40,70	15,03%
09:00	37839	40,59	16,50%
10:00	33791	42,05	19,07%
11:00	25572	29,76	15,80%
12:00	20254	23,38	14,61%
13:00	14797	18,46	10,32%
14:00	7907	18,03	8,51%
15:00	6303	11,03	5,11%
16:00	6810	12,67	6,19%
17:00	6833	12,15	5,50%
18:00	6764	14,70	6,86%
19:00	4571	13,73	5,29%
20:00	2338	12,10	4,70%

# CENTRAL CHAMADAS

(Planificación axentes en central)

	AGENTES PLANIFICADOS INICIALMENTE												
	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Lunes													
Martes													
Miércoles													
Jueves													
Viernes													
HORAS DE TELEOPERACIÓN												<b>1913</b>	

>100
50-100
25-50
<25

	PREVISIÓN SEMANA 24/11 A 28/11												
	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Lunes	<b>127</b>												
Martes													
Miércoles													
Jueves													
Viernes													<b>10</b>
HORAS DE TELEOPERACIÓN												<b>3121</b>	

# CENTRAL CHAMADAS

- **Preparación nas áreas**
  - Normalización axendas
  - Definición derivacións enfermería
  - Definición substitucións
  - Programa de distribución de citas
  - Xestión de incidencias por Soporte

# CENTRAL CHAMADAS

## (Custo por chamada)

- Para chamadas ao nº de Cita 902 077 333 de duración 1, 2 e 5 minutos pagaríanse os seguintes importes:
  - R :
    - Chamada de 1 minuto en tarifa normal 0,2088 €
    - Chamada de 2 minutos en tarifa normal 0,2436 €
    - Chamada de 5 minutos en tarifa normal 0,3480 €
  - Telefónica :
    - Chamada de 1 minuto en tarifa normal 0,1172 €
    - Chamada de 2 minutos en tarifa normal 0,1437 €
    - Chamada de 5 minutos en tarifa normal 0,2234 €
- Isto é, para unha chamada de 2 minutos, no caso máis caro, non se chega aos 25 ctms de € (40 ptas.).
- Incluso no peor dos casos asumibles, con un cidadán que teña que estar 5 minutos para conseguir unha cita, pagaría menos de 35 ctms. de € (menos de 60 ptas).



# Medidas de Desburocratización

# Desburocratización: AXENDAS DE CALIDAD

## ■ Actuacións previstas SERGAS

- Modificacións aplicativo distribucións citas
- Alertas incorporadas a SIGAP
- Revisión base de datos e derivacións post-OPE
- Axendas enfermería, traballo social, matronas
- Aplicativo para sala fisioterapia
- Seguemento 3º oco
- Responsable axendas (PA)

# Desburocratización: ÁREA ADMINISTRATIVA

- **Instruccions da área administrativa**
  - 2 difundidas
  - 10 en publicación
- **Desenvolvemento SIGAP**
  - Módulo Área Administrativa
  - Facturación a terceiros
  - PACs

# Desburocratización: IANUS

- **Extensión firma electrónica**
- **Aplicativo IT (enero 2009)**
  - **Firma electrónica**
  - **Parte de confirmación a posteriori**
- **IANUS 3.40**
- **Receta electrónica**



# Xestión Clínica

# XESTIÓN CLÍNICA

- **Curso de Xestión do día a día**
  - 220 profesionais
- **Indicadores clínicos en AP**
  - Definición indicadores 20 patoloxías
  - Curso Fisterra en execución para 1.400 profesionales
- **Modificacións en IANUS**
  - Indicadores
  - PAPPS (en probas)
  - Formularios e enquisas seleccionados

# CURSO

Fisterra: Cursos - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Dirección: <http://www.fisterra.com/cursos/verCurso.asp?id=210&Proc>

Google

**fisterra.com**  
Atención Primaria en la Red  
Guías Clínicas • Ayuda en consulta • Medicamentos • Formación • Cursos Online • Actualización en ...

**Temario**

**Cursos**

- Bioética  
[Introducción a la Bioética](#)
- MBE  
[Cómo hacer una revisión clínica con fuentes MBE](#)  
[Guías de Práctica Clínica \(Enfermería\)](#)  
[Guías de Práctica Clínica \(Profesionales farmacia\)](#)  
[Medicina Basada en Evidencias](#)
- Procesos Clínicos Frecuentes  
[Actualización en Atención Primaria \(PA2008\)](#)  
[Cardiología](#)  
[Dermatología](#)  
[Endocrinología](#)  
[Gastroenterología](#)  
[Manejo del dolor en Atención Primaria](#)  
[Neumología](#)  
[Reumatología](#)  
[Tabaquismo y patologías asociadas](#)  
[Urología](#)
- Salud Mental  
[Actualización sobre Problemas Clínicos Frecuentes en Salud Mental](#)
- Vacunas  
[Vacunaciones en el adulto \(enfermería\)](#)

**Mis cursos**

El curso consta de los siguientes temas:

- Hipertensión Arterial
- Dislipemia
- Diabetes Mellitus
- Insuficiencia Cardiaca
- EPOC
- Fibrilación auricular
- Anticoagulación oral
- Depresión
- Neumonía adquirida en la comunidad
- Lumbalgia
- Hipotiroidismo
- Dispepsia

[← Volver](#)

Fisterra: Cursos - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Dirección: <http://www.fisterra.com/cursos/curso.asp?id=210>

Google

**fisterra.com**  
Atención Primaria en la Red  
Guías Clínicas • Ayuda en consulta • Medicamentos • Formación • Biblioteca virtual • Tienda

Formación - Cursos Online - Actualización en ...

**Actualización en Atención Primaria (PA2008)**

Mapa • Buscador Avanzado

**Cursos**

- Bioética  
[Introducción a la Bioética](#)
- MBE  
[Cómo formular preguntas clínicas contestables](#)  
[Cómo hacer una revisión clínica con fuentes MBE](#)  
[Guías de Práctica Clínica \(Enfermería\)](#)  
[Guías de Práctica Clínica \(Profesionales farmacia\)](#)  
[Medicina Basada en Evidencias](#)
- Procesos Clínicos Frecuentes  
[Actualización en Atención Primaria \(PA2008\)](#)  
[Cardiología](#)  
[Dermatología](#)  
[Endocrinología](#)  
[Gastroenterología](#)  
[Manejo del dolor en Atención Primaria](#)  
[Neumología](#)  
[Reumatología](#)  
[Tabaquismo y patologías asociadas](#)  
[Urología](#)
- Salud Mental  
[Actualización sobre Problemas Clínicos Frecuentes en Salud Mental](#)
- Vacunas  
[Vacunaciones en el adulto \(enfermería\)](#)


**Mis cursos**

**Curso exclusivo**

Primera edición de la actividad "Actualización de problemas clínicos en Atención Primaria" incluida en el Protocolo de Actividad 2008 del **Servizo Galego de Saúde**. Su ámbito de realización es autonómico (Galicia). Es una actividad promovida por la Subdirección **Xeral de Calidade e Programas Asistenciais de la División de Asistencia Sanitaria del Servizo Galego de Saúde** y dirigida a los médicos de atención primaria del **Servizo Galego de Saúde**. La **Fundación Fisterra** elaboró una actualización de los problemas clínicos considerados de mayor relevancia en Atención Primaria. De éstos se definieron los indicadores clínicos a incluir en la historia electrónica (IANUS) y que serán monitorizados a partir de 2009. Este curso te permitirá mejorar tu competencia profesional para abordar doce procesos clínicos de gran interés y prevalencia en las consultas de atención primaria de salud.

**Tutoriales:**  
[Si no estás registrado/a en Fisterra ¿Cómo hacerlo por primera vez, para acceder al curso?](#)  
[¿Cómo cambiar tu dirección de correo si ya estás registrado/a?](#)

**Datos del curso**

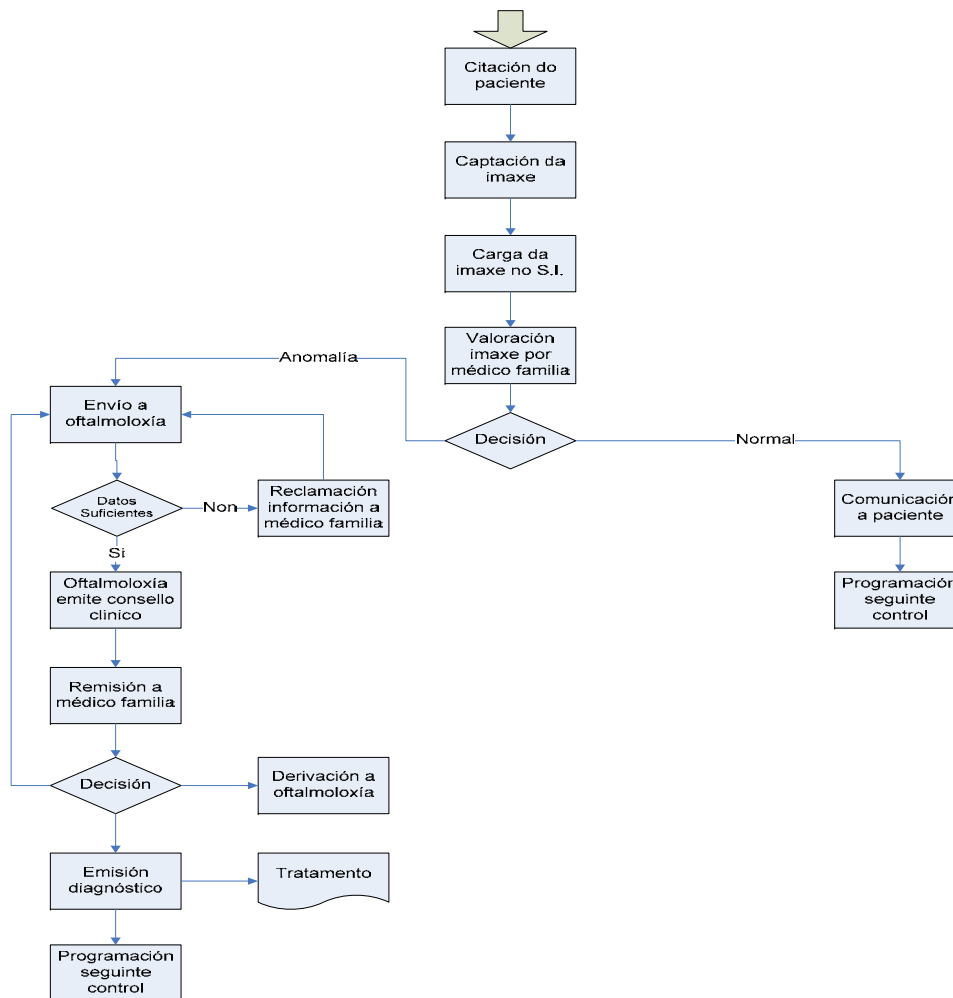
Temario:	<b>Temario del Curso</b> temas: 12	
Inicio:	15/09/2008	Fin: 20/12/2008
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"><li>Mejorar la competencia profesional para abordar 12 procesos clínicos de los más relevantes (plantean frecuentes dudas en la consulta y/o tienen alta prevalencia y/o tienen especial interés para la monitorización mediante indicadores clínicos) atendidos en las consultas de medicina de familia.</li><li>Conseguir una mejora en los conocimientos clínicos de los médicos mediante una actualización del manejo de 12 procesos clínicos atendidos en consulta.</li><li>Mejorar las habilidades en el manejo de esos procesos clínicos.</li><li>Contribuir a mejorar la eficiencia de la atención que se ofrece a los pacientes.</li></ul>	
Equipo docente:	<b>Arturo Louro González</b> , director/a del equipo. Médico especialista en M. Familiar y Comunitaria. SAP de Cambre- A Coruña. Servizo Galego de Saúde. <b>Fernando Lamelo Alfonsín</b> , Coordinador docente. Médico especialista en Medicina Familiar y Comunitaria Unidad de H. Domicilio CHU "J. Canalejo- A Coruña. Servizo Galego de Saúde. <b>Mª del Carmen Castiñeira Pérez</b> , Médico especialista en M. Familiar y Comunitaria. SAP de Fingoy- Lugo. Servizo Galego de Saúde. <b>Carmen Costa Rivas</b> , Médico especialista en M. Familiar y Comunitaria. SAP de Fingoy- Lugo. Servizo Galego de Saúde. <b>Manuel Domínguez Sardiña</b> , Especialista en M. Familiar y Comunitaria. SAP de Sárdoma- Vigo. Servizo Galego de Saúde. <b>Francisco Javier García Soidán</b> , Especialista en M. Familiar y Comunitaria. SAP de Porriño- Pontevedra. Servizo Galego de Saúde. <b>Fernando Lago Deibe</b> , Médico especialista en M. Familiar y Comunitaria. SAP de Sárdoma- Vigo. Servizo Galego de Saúde. <b>Cristina Viana Zulaica</b> , Médica especialista en M. Familiar y Comunitaria. SAP de Elviña- A Coruña. Servizo Galego de Saúde. <b>Emilio Casariego Vales</b> , especialista en Medicina Interna. C. Hospitalario Xeral Calde- Lugo. Servizo Galego de Saúde.	
Dirigido a:	Profesionales facultativos de atención primaria del Servizo Galego de Saúde	
Metodología:	El material didáctico está accesible permanentemente en la red. El profesional puede revisar los temas y realizar consultas al equipo docente, realizar ejercicios de autoevaluación y completar el test final que permite tener derecho al correspondiente diploma.	
Requisitos:	Licenciados en Medicina y Cirugía	
Créditos:	7,7	
Participantes:	Acreditado por  Comisión de Formación Continuada Sistema Nacional de Salud	

# XESTIÓN CLÍNICA

- **Proxectos de mellora**
  - 39 iniciados no 2007
  - 20+14 iniciados no 2008
  
- **Coordinación AP-AE**
  - Retinografías
  - Procesos do POE (oncoloxía, paliativos, muller)

# XESTIÓN CLÍNICA

## Esquema funcionamento Teleoftalmoloxía



# CURSO RETINOGRAFÍAS

Curso: INTERPRETACIÓN DE RETINOGRAFÍAS DIGITALES - Windows Internet Explorer

http://mestre.sergas.es/course/view.php?id=854

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda Snagit

Curso: INTERPRETACIÓN DE RETINOGRAFÍAS DIGIT...

**mestre**

MESTRE » RET\_4 (Desconectar)

Activar edición

Foro Módulos que componen este curso

1

Formación en AP

## Interpretación de retinografías digitales

### Temario del curso

- Introducción y exploración de ojos**
  - Introducción
  - Exploración oftalmológica y de imágenes f.o.
  - Manejo del Retinógrafo
  - Cribado ocular del paciente
  - Signos clínicos de retinopatías
- La retinopatía diabética**
  - Introducción
  - Factores de riesgo
  - Patogénesis
  - Epidemiología
  - Clasificación y tipos de R.D.
- Detección, diagnóstico, pronóstico, prevención y tratamiento**
  - Diagnóstico
  - Teleoftalmología en el SERGAS
  - Prevención
  - Tratamiento
- Otras afecciones del ojo y su diagnóstico**
  - Introducción
  - Maculopatías
  - Vaculopatías retinianas
  - Retinopatías hereditarias
  - Enfermedades inflamatorias
  - Tumores
  - Traumatismos
  - Papiledema

Pregúntalle ó titor

Suxerencias

Enquisa de

Actividade recente

Actividade desde viernes, 21 de noviembre de 2008, 14:16  
Informe completo da actividade recente...

Inicio CSM Galicia - Mozilla ... Curso: INTERPRETAC... Búsqueda en el escritorio 14:16

# CURSO RETINOGRAFÍAS

- N<sup>o</sup> de edicións: 4
- N<sup>o</sup> de alumnos: 1121
- N<sup>o</sup> de persoas fan retinografías: 124
- N<sup>o</sup> retinógrafos: 27
  - X.U. Ferrol : 2
  - XAP Coruña : 4
  - XAP Santiago : 5
  - XAP Lugo : 3
  - XAP Ourense : 4
  - XAP Pontevedra : 3
  - XAP Vigo : 6