

Proyecto Salud Informa Memoria 2019

- Presupuesto
- Estadísticas de uso
- Quejas

1. Modalidad prestación del servicio: contrato público.

El servicio se presta a través de un Contrato público entre el Departamento de Sanidad y las empresas adjudicatarias.

	Descripción servicio	Adjudicatario	Importe máximo anual (IVA incl.)	Vigencia contrato
Lote 1	Atención telefónica, cita telefónica y postal	TIC Businnes, SL- Telfónica de España SAU, Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España SAU	674.441,90 €	25/05/2017 a 24/05/2019 Prorrogable 24 meses
Lote 2	Web, aplicaciones móviles y puestos de información		330.803,98 €	
Lote 3	Gestión de opinión/expectativas de los usuarios del Sistema de Salud de Aragón	Fundación Disminuidos Físicos de Aragón (DFA)	78.020,80 €	



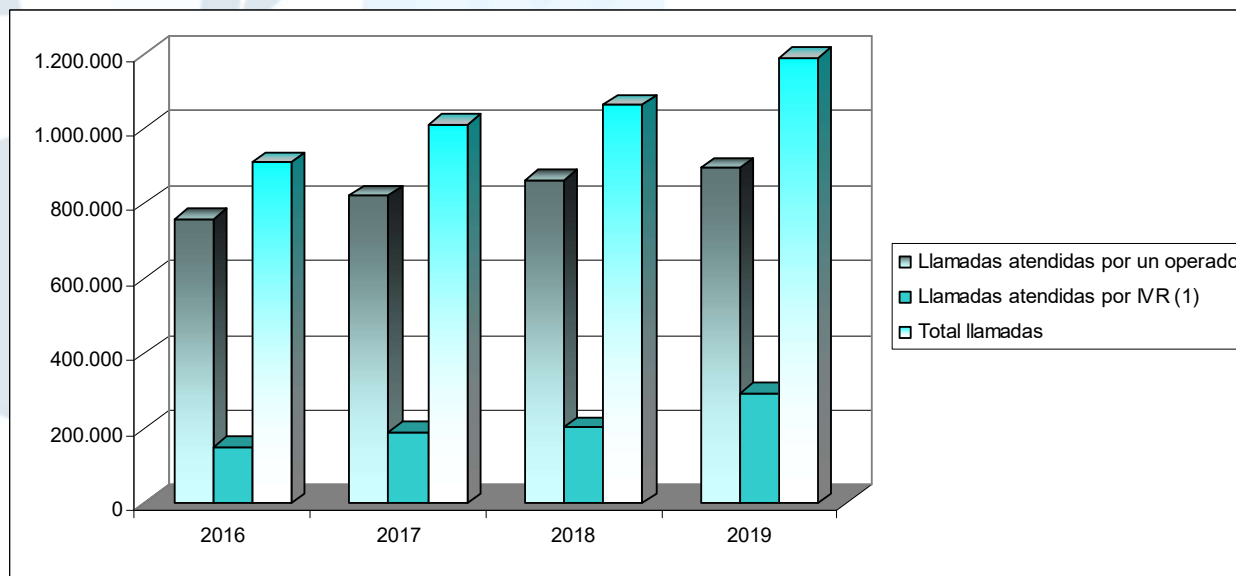
2. Datos de utilización Salud Informa.

2.1. Telefonía: evolución de las llamadas.

Número de llamadas dirigidas a los Centros de Salud y que han sido gestionadas por Salud Informa

	2016	2017	2018	2019
Llamadas atendidas por un operador	759.043	820.973	862.887	894.302
Llamadas atendidas por IVR (1)	149.917	188.621	200.774	294.331
Total llamadas	908.950	1.009.594	1.063.631	1.188.633

(1) *Respuesta de Voz Interactiva: es un sistema que permite que las personas que llaman tengan la posibilidad de seleccionar las opciones pulsando las teclas.*

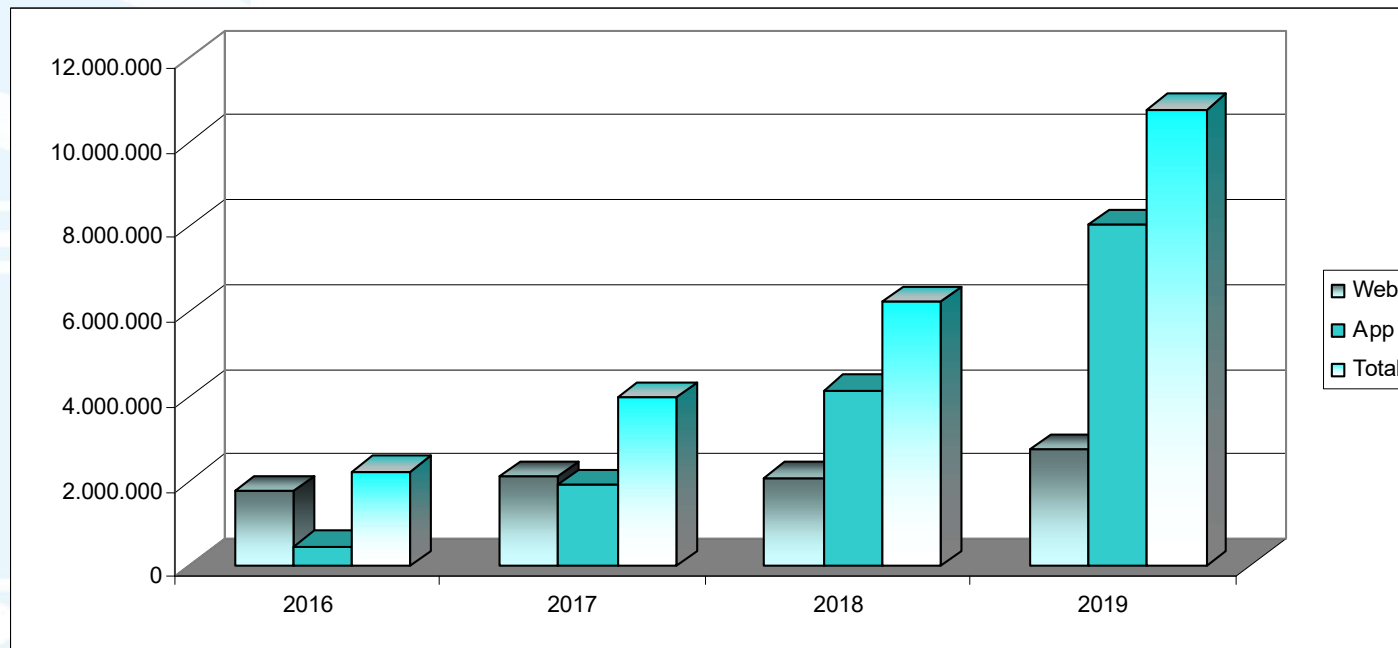


2. Datos de utilización Salud Informa.

2.2. Accesos a la Web y App de Salud Informa.

Es el número de veces que los usuarios han utilizado la Web o la App para cualquier servicio, citar, consultar, etc.

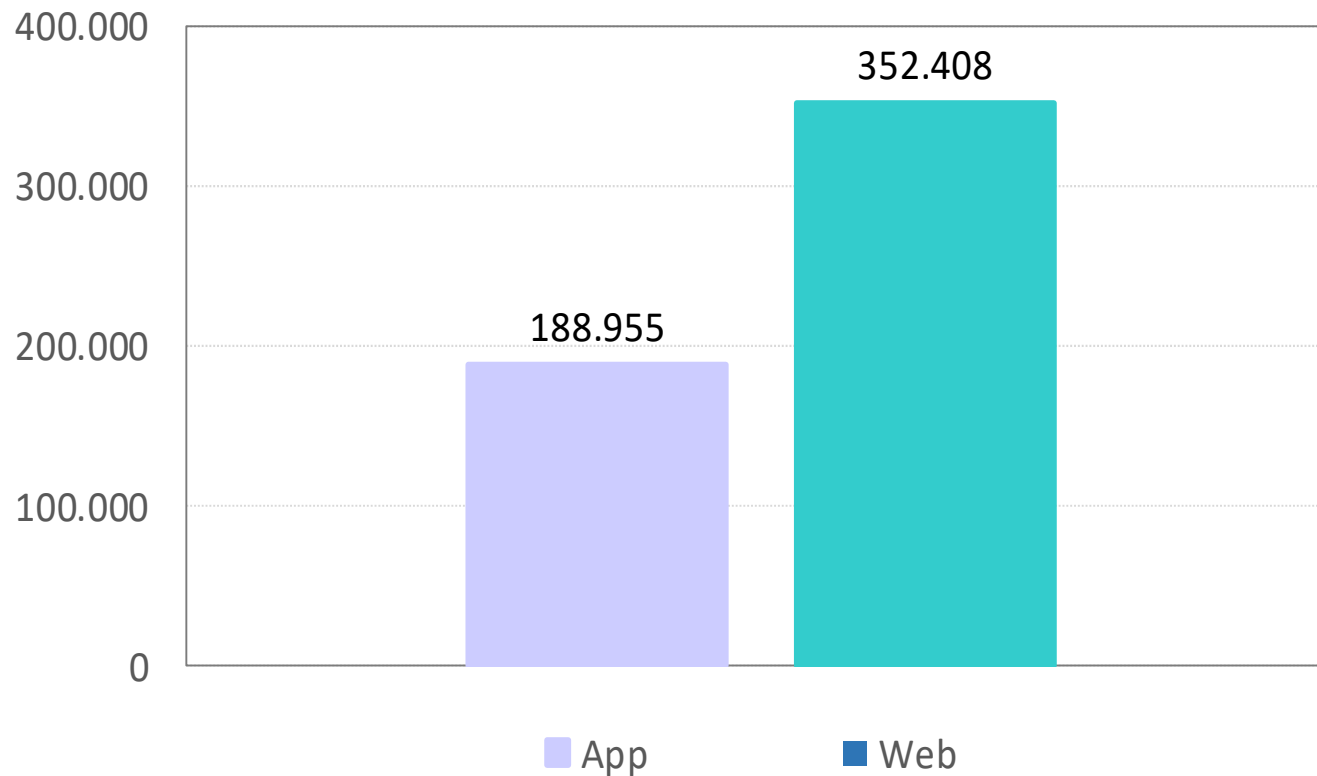
	2016	2017	2018	2019
Web	1.766.013	2.086.348	2.083.618	2.726.884
App	454.825	1.891.166	4.144.310	8.026.592
Total	2.220.838	3.977.514	6.227.928	10.753.476



2. Datos de utilización Salud Informa.

2.3. Número de usuarios distintos que utilizan Salud Informa.

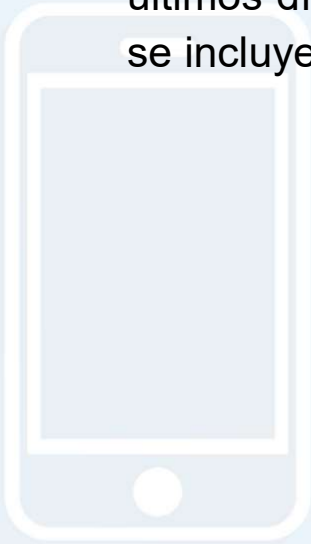
Mide el número de usuarios distintos entre sí que utilizan Salud Informa, a través de su número de tarjeta sanitaria.



2. Datos de utilización Salud Informa.

2.4. Número de descargas activas de la App

Mide el número de móviles activos (se considera activo los conectados en los 30 últimos días), en los que los usuarios han instalado por primera vez la aplicación (no se incluyen actualizaciones o descargas repetidas de la App).



31 de diciembre 2019

123.045 descargas



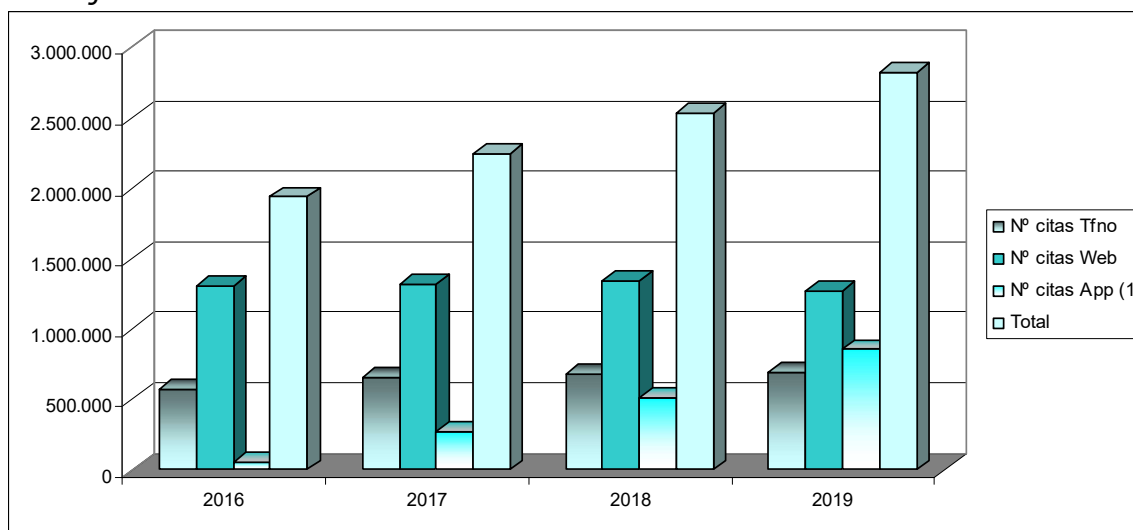
2. Datos de utilización Salud Informa.

2.5. Número de citas gestionadas con la Web y App de Salud Informa.

Mide el número de citas con los profesionales de los centros de salud, a través de Salud Informa.

	2016	2017	2018	2019
Nº citas Teléfono	574.095	656.749	679.992	693.336
Nº citas Web	1.307.875	1.320.492	1.345.190	1.270.984
Nº citas App ⁽¹⁾	55.788	268.581	511.572	856.715
Total	1.937.758	2.245.822	2.536.754	2.821.035

(1) App en funcionamiento desde junio 2016.

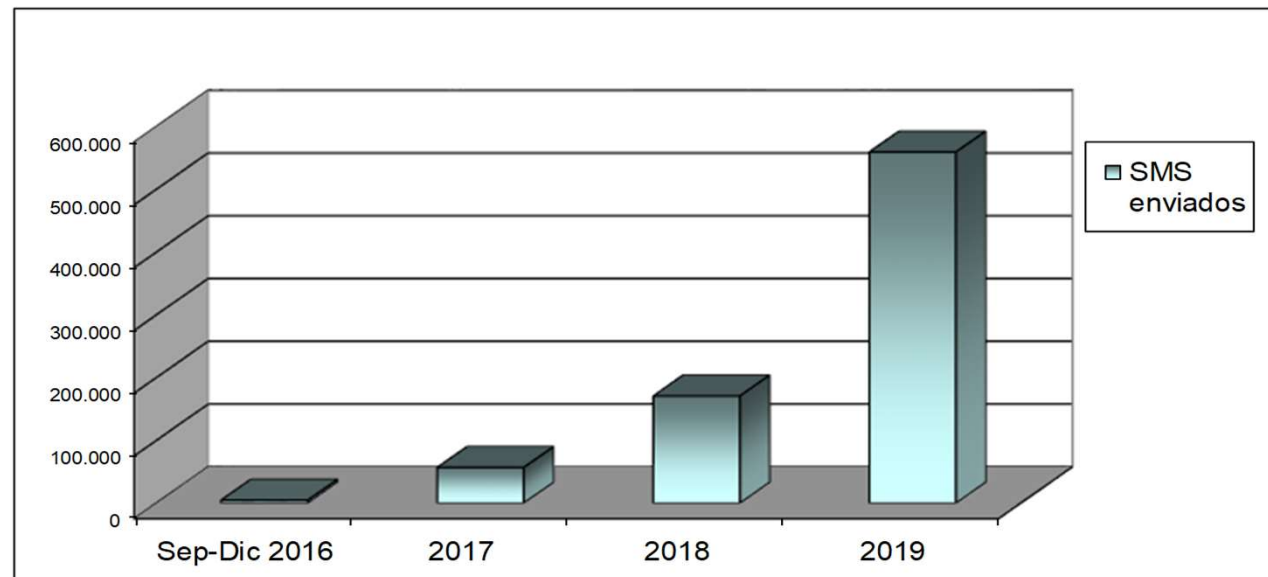


2. Datos de utilización Salud Informa.

2.6. Número SMS y notificaciones enviados.

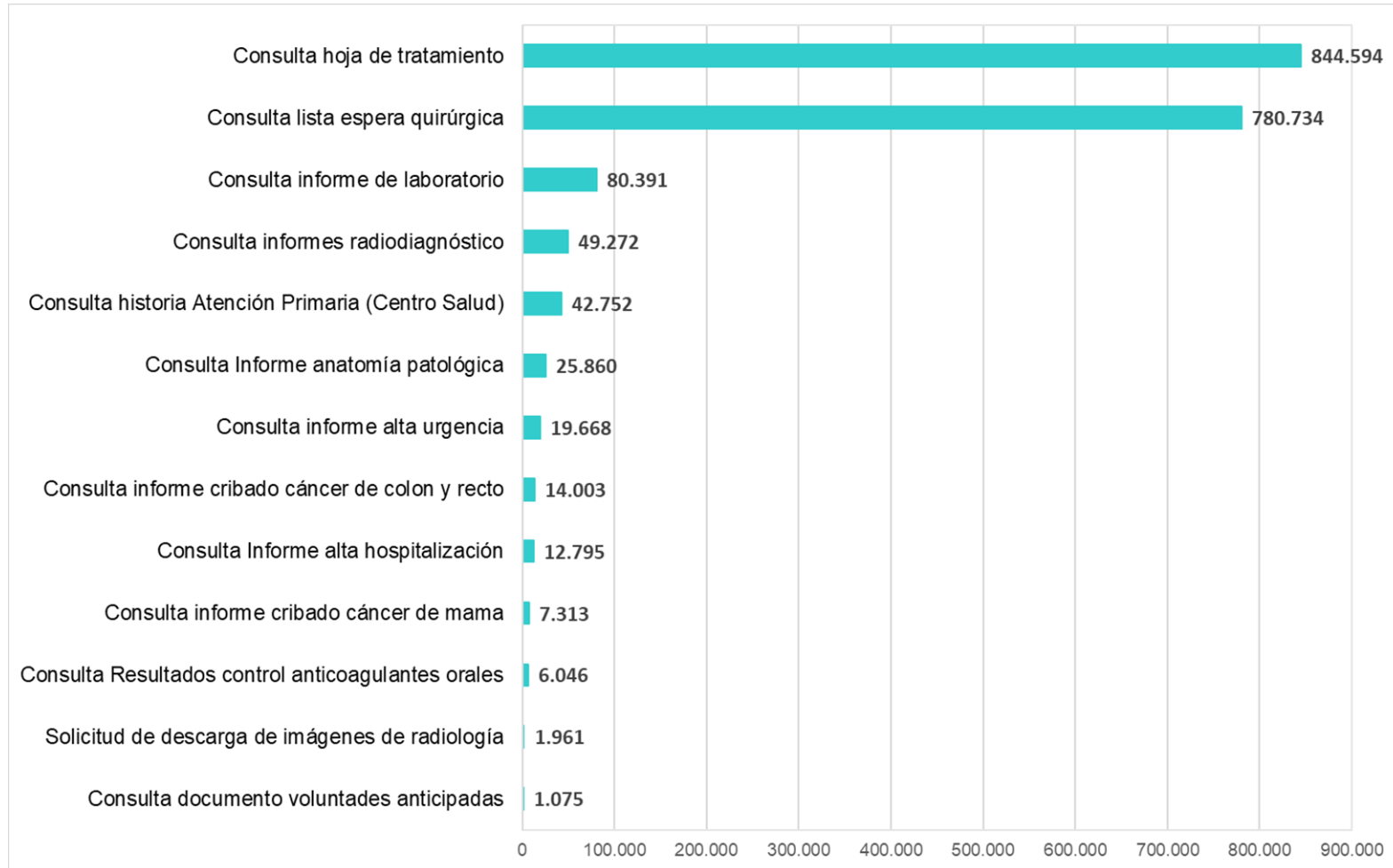
Salud Informa permite, si el usuario así lo desea, activar el envío de SMS o notificaciones recordando sus citas, caducidad hoja tratamiento, disponibilidad de algunos informes.

	Sep-Dic 2016	2017	2018	2019
SMS enviados	4.558	56.686	170.573	559.338



2. Datos de utilización Salud Informa.

2.7. Carpeta de salud: servicios más utilizados. Año 2019



Nota: Accesos a través de la Web y App Salud Informa en el año 2019 (requiere PIN o Cl@ve según consulta).

2. Datos de utilización Salud Informa.

2.8. Fuentes de datos

Las estadísticas sobre uso del sistema se obtienen a través de:

- Web: Google Analytics.
- App: Play store y Apple store.
- Telefonía, PIN y Cl@ve: aplicación propia del proyecto.



3. Gestión de quejas relacionadas con los servicios ofertados por Salud Informa 2019

3.1 Motivo de las quejas

Durante 2019, se han presentado un total de 15 quejas formales, correspondientes a 14 usuarios, relacionadas con los servicios ofertados por Salud Informa.

El 73% de las quejas (11) están relacionadas con el servicio de cita telefónica.

Queja	2016		2017		2018		2019	
	Nº quejas	%	Nº quejas	%	Nº quejas	%	Nº quejas	%
Web								
- Error citación	2	6,5	0	0,0	2	10,0	3	20,0
- Funcionamiento	0	0,0	2	2,8	1	5,0	0	0,0
- Anulación/modificación de la cita de AE no funciona	1	3,2	1	1,4	0	0,0	1	6,7
- No permite cita doble en Atención Primaria	1	3,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
- Dificultades visualización cita pdf adjunto	0	0,0	0	0,0	1	5,0	0	0,0
Teléfono								
- Coste de llamada	3	9,7	4	5,6	2	10,0	1	6,7
- Demora atención	12	38,7	27	37,5	0	0,0	1	6,7
- Error en la cita	2	6,5	1	1,4	2	10,0	4	26,7
- Queja por el trato/atención	1	3,2	1	1,4	0	0,0	2	13,3
- Queja relacionada con IVR	9	29,0	36	50,0	12	60,0	3	20,0
Total	31		72		20		15	



3. Gestión de quejas relacionadas con los servicios ofertados por Salud Informa 2019

3.1 Motivo de las quejas

Las quejas sobre el servicio telefónico representan el 0,001% (11 quejas sobre 1.188.633 llamadas atendidas por operador/IVR).

	Nº quejas		Llamadas atendidas por	% de quejas en relación
	Servicio Telefónico	%	el Call Center/IVR	a llamadas atendidas
Sector Alcañiz	0	0,0	3.163	
Sector Barbastro	0	0,0	21.531	
Sector Calatayud	0	0,0	2.669	
Sector Huesca	0	0,0	22.327	
Sector Teruel	0	0,0	4.910	
Sector Zaragoza I	3	27,3	185.869	0,002
Sector Zaragoza II	8	72,7	485.632	0,002
Sector Zaragoza III	0	0,0	92.485	
No consta sector	0	0,0	370.047	
Total	11	100,0	1.188.633	0,001





<https://www.saludinforma.es/>

web.saludinforma@aragon.es

[@EscuelaSaludARA](#)