



Consolida y amplía el proyecto "Salud Informa"

Con el objetivo de seguir mejorando la atención que ofrece a sus usuarios, se da continuidad a dicho programa que abarca desde atención telefónica, programaciones, citaciones postales, etc



DE UN VISTAZO

Con el objetivo de seguir mejorando el servicio ofrecido al ciudadano, el Gobierno de Aragón y, más concretamente, el Departamento de Sanidad da continuidad al proyecto "Salud Informa" mediante una nueva licitación en el año 2017. A lo largo de estos años, el servicio se ha ido consolidando y, actualmente, Inycom -en UTE con Telefónica- ha sido la empresa concesionaria que está llevando a cabo los servicios de Atención Telefónica y Cita Postal.

SITUACIÓN DE PARTIDA

El Gobierno de Aragón, consciente de que los ciudadanos hacen un uso cada vez mayor de las tecnologías en sus gestiones con la Administración, ha decidido seguir avanzando con el Servicio Salud Informa, dotándole de más contenidos de autogestión en los diferentes canales de atención, pero manteniendo el contacto telefónico como uno de los principales canales de entrada y apostando por los envíos de citación e información postal para llegar a determinados sectores de población.



SOLUCIÓN IMPLANTADA

La gestión, desarrollo y mantenimiento del Servicio Salud Informa se ha realizado contemplando los siguientes servicios a prestar:

► Servicios de Información:

- Estructura, funcionamiento y cartera de servicios de los centros sanitarios y Departamento de Sanidad.
- Información sobre temas de salud y contenidos en portal web.
- Comunicación a grupos de riesgo (Telefónica y mediante correo postal).

► Servicios de gestión:

- Diseño y mantenimiento de Citación Atención Primaria mediante teléfono "902555321 Salud Informa" (cita, anulación, reprogramación).
- Diseño y mantenimiento de Citación Atención especializada mediante teléfono "902555321 Salud Informa" (confirmación de cita, solicitud de anulación o reprogramación).
- Diseño y mantenimiento del Desbordamiento de Llamadas (cita, anulación, reprogramación).
- Diseño y mantenimiento de los aplicativos de atención proactiva para generación de citas de programas concretos (Salud bucodental, Vacunación gripe, Retinografía Diabética, etc).



SOLUCIÓN IMPLANTADA

► Solución tecnológica

- Integración del sistema telefónico de Salud Informa con el sistema de telefonía del Gobierno de Aragón.
- Mediante la herramienta "Contact Center on Demand" (CCoD), funcionalidad de contact center IP, con la ventaja fundamental de ofrecer el servicio desde una plataforma en red, modular y escalable.
- Integración con servidores de aplicaciones y BBDD de Sanidad alojados en el CDP del Gobierno de Aragón. Aplicaciones de citación integradas en la aplicación de atención telefónica CCoD.
- Línea de comunicaciones entre Salud Informa y Red del Gobierno de Aragón.
- Red Macrolan redundante con diversificación de accesos y tecnologías de RPV para garantizar la conectividad de red en todos los puntos de conexión del servicio.

► Gestión de la Calidad

- Implantación de sistema de indicadores (calidad, producción y rendimiento) que permitan medir los niveles de servicio en atención telefónica y postal.
- Reporte mensual de información.
- Reporte de incidencias de servicio.
- Relaciones periódicas con Departamento de Sanidad.

► Equipo de trabajo

- Director de Proyecto.
- Responsable de Servicio.
- Coordinador del Servicio.
- 22 operadores que den cobertura al servicio 24X7.

MEJORAS OBTENIDAS CON EL SERVICIO

- Mejora del servicio prestado al ciudadano y de la eficacia. Optimización de la percepción del usuario del servicio.
- Accesibilidad del ciudadano mediante diferentes canales a los servicios de citación y de información.
- Especialización del equipo y avanzadas herramientas de gestión aportan excelencia en la atención al usuario y respuesta profesionalizada sin esperas innecesarias.
- Estandarización en la atención al ciudadano mediante protocolos de atención homogéneos y supervisados dentro del Plan de Calidad.
- Seguimiento y Control de los Niveles de Servicio prestados.
- Flexibilidad horaria frente a picos de demanda y optimización de recursos mediante dimensionamientos óptimos.
- Agilidad en la interacción (especialización y gestión de colas de atención).



PERFIL DEL CLIENTE

La Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios es un órgano directivo dentro del Departamento de Sanidad que entre sus funciones se encuentran las de definir y desarrollar estrategias de atención e información al usuario en el sistema de salud e incorporar las tecnologías digitales en los procesos de información y comunicación. Más concretamente, desarrollo de la plataforma electrónica Salud Informa.

ACERCA DE INYCOM

INYCOM es una empresa global con más de 35 años de experiencia ofreciendo a las organizaciones soluciones tecnológicas avanzadas y servicios de alto valor añadido que faciliten el desarrollo de los negocios y mejoren su competitividad a nivel global. Su decidida apuesta por la innovación, la excelencia, y la confianza de sus clientes, hacen de Inycom su socio clave en la Transformación Digital.