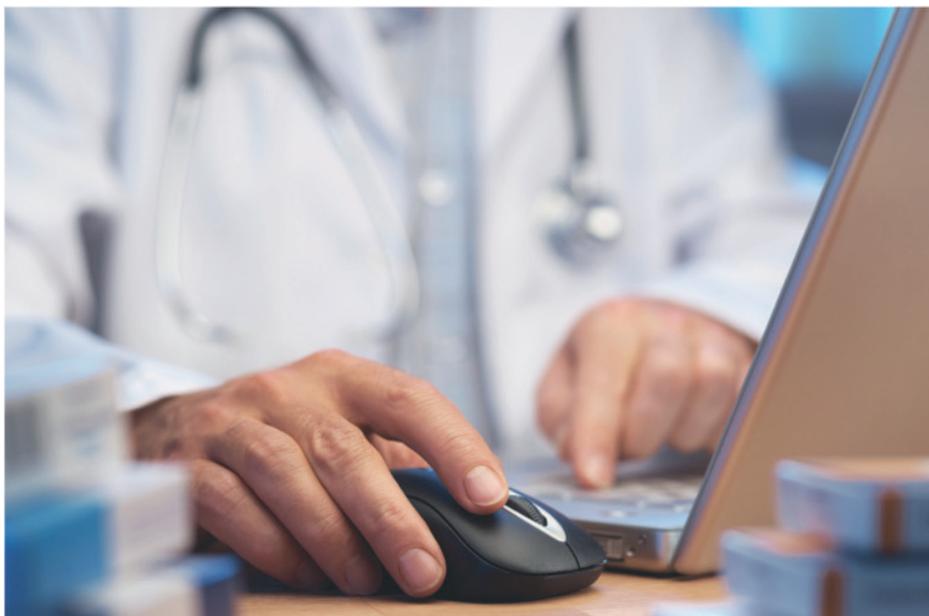


# CENTRO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA SERMAS

SERVICIOS DE CARÁCTER  
INNOVADOR, BASADOS EN LA  
EFICIENCIA Y GESTIÓN DE LA  
DEMANDA



## Contexto

### Atención personalizada al paciente

El Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) es el responsable en la comunidad de Madrid de la gestión de los servicios y prestaciones de asistencia sanitaria, así como de la ejecución de las actuaciones y programas institucionales en materia de promoción de salud, protección y prevención de enfermedades, el Servicio Madrileño de Salud presta servicio a más de seis millones de pacientes.

El Servicio Madrileño de Salud nos planteó un ambicioso proyecto para modernizar y evolucionar los puntos de acceso inicial,

destacando la prestación de servicios en atención primaria y atención especializada, que en este proyecto dieron respuesta a:

- La configuración de un único punto de atención y mejora de los niveles de calidad del servicio de atención telefónica, proporcionando cobertura a la citación de atención primaria y especializada para primeras consultas y pruebas diagnósticas derivadas, así como a las solicitudes de libre elección de médico por parte de los ciudadanos.
- Establecimiento de las bases para el desarrollo de otros servicios avanzados de seguimiento de crónicos, alertas especiales para casos de malignidad, despliegue eficiente de campañas de prevención, seguimiento postquirúrgico, etc.
- Fomento de la multicanalidad, combinando el canal presencial con el canal internet, el canal telefónico y el autoservicio.

## Modernización de los puntos de atención primaria y especializada

La solución propuesta por Indra se basó en tres ejes:

Implantación del CAP - Centro Atención Personalizada al paciente. Instalación de dos centros, ambos operativos en alta disponibilidad, con capacidades redundantes, siendo uno respaldo del otro, a fin de garantizar la continuidad de su operativa ante contingencias.

Incorporación de 104 kioscos interactivos en los centros sanitarios de la región, empleando tecnología Indra y facilitando el acceso al sistema de gestión de citas, permitiendo la concertación de la primera cita, su modificación, consulta y cancelación, tanto en

atención primaria como en especializada. Desarrollo de un cuadro de mando que permite el control de los niveles de calidad del servicio de citación, la mejora del conocimiento de las preferencias de los usuarios y el seguimiento de las demoras por centro o especialidades.

Los requisitos del servicio solicitado incluían:

Compromiso con el ciudadano, posibilitando la ejecución del derecho de libre elección.

Sostenibilidad, maximizando la eficiencia de los recursos públicos.

Escalabilidad, incorporando de forma

progresiva los servicios personalizados de alto valor añadido.

Conocimiento, conocer, predecir y actuar, mediante la trazabilidad de la demanda cualitativa y cuantitativa.

Disponibilidad del servicio, garantizando su prestación.

Canalización de la demanda, mediante procesos de autogestión.

### MEJORA DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

#### Beneficios

## Sistema novedoso en la gestión de la salud pública

- Desarrollo de un canal web para las citas con especialistas.
- Marcación predictiva integrada con los sistemas de información de SERMAS.
- Despliegue de kioscos para incentivar el autoservicio por parte del ciudadano.
- Monitorización del servicio. Este permite comprobar de forma precisa el impacto positivo/negativo de cualquier cambio tecnológico o procedimental que se implemente.
- Las encuestas de calidad realizadas al usuario/paciente con periodicidad semestral ofrece un resultado de alta satisfacción en más del 90% del muestreo.
- Gestión de la lista de espera quirúrgica ofreciendo alternativas para anticipar la intervención.

#### Resultados

## Gestión más rápida y eficaz

Gestión de:

- 250.000 llamadas mensuales de atención primaria.
- Porcentaje de abandono de llamadas inferior al 4%.
- Más de 5.500.000 de citas anuales de atención primaria.
- Más de 4.000.000 de citas anuales de atención especializada.
- Más de 8 millones de usuarios.
- Solicitud de cita a médico o pediatra en 40 segundos.
- 320 kioscos interactivos.

#### Indra en el sector

## Fiabilidad, transparencia y + eficiencia en la externalización de procesos de negocio

En Indra contamos con un modelo diferencial para la externalización de procesos basado en una gestión flexible y global, combinando especialización sectorial y capacidad tecnológica.

Ayudamos a nuestros clientes a optimizar sus costes, a conseguir estabilidad en la gestión, acceder a la última tecnología y a las mejores prácticas. Así mismo, aportamos beneficios derivados de la industrialización del proceso, como la estandarización o el aumento de la calidad y el control a través de procesos gestionados y medibles.

Nuestra experiencia en clientes de cualquier ámbito sectorial, nos convierte en proveedor líder de servicios BPO con una destacada presencia internacional y más de 9.000 profesionales especializados en la materia.