

PUNTO ÚNICO DE ATENCIÓN EN SALUD PARA MADRID

FOMENTAR LA MULTICANALIDAD Y MEJORAR LA GESTIÓN DE CITAS EN FUNCIÓN DE LAS PREFERENCIAS DE CADA CIUDADANO



Contexto

Atención integral para una plena satisfacción del paciente

El Servicio Madrileño de Salud es el organismo encargado del sistema de prestaciones sanitarias públicas en la Comunidad de Madrid.

El proyecto consiste en la creación, mantenimiento y gestión integral del Centro de Atención Especializada (CAP) del Servicio Madrileño de Salud, que ha de poner a

disposición de los ciudadanos un servicio integral, a través del cual poder obtener información, realizar gestiones y consultas.

Se trata de desarrollar un servicio completo multi-idioma y multicanal que permita la gestión de citas en atención primaria y especializada, así como garantizar una

atención personalizada a los más de 6.000.000 de habitantes de la Comunidad de Madrid.

La posibilidad de libre elección de médico, garantizando la transparencia, agilidad y equidad entre los ciudadanos, son las principales finalidades de este proyecto.

Indra sitúa al ciudadano en el centro de los servicios públicos

Indra propone un modelo personalizado en la gestión de la cita en función de las preferencias de cada ciudadano.

Las características clave de la solución propuesta por Indra son:

- Autogestión de la cita por parte del ciudadano, fomentando la utilización de múltiples canales que garanticen la accesibilidad plena y la interacción.
- Atención telefónica con personal cualificado, kioscos interactivos, móvil, webchat, sms, portales, redes sociales
- Cuadros de mando que permitan analizar la evolución de la demanda, el uso de los recursos sanitarios, la satisfacción y otra serie de información relevante, para la toma de decisiones estratégicas y mejorar la eficiencia de la sanidad.
- Gestión del cambio a través campañas de comunicación que difunden las bondades del nuevo modelo de atención sanitaria y de las herramientas disponibles.

Beneficios

Cobertura completa de la atención a todos los niveles de consulta

- Garantía de la libre elección de médico tanto en atención primaria como en especializada.
- Gestión de las citas en función de las preferencias de los ciudadanos.
- Incorporación de los canales web, kiosco y móvil al servicio de la ciudadanía.
- Aplicación móvil para autogestión del ciudadano.
- Mejora de la eficiencia tanto operativa como de gestión, lo que le aporta un marcado enfoque innovador.
- Servicio completo y diferencial apoyado en la evolución y en la mejora continua.

Resultados

Mejora de la atención sanitaria para los ciudadanos

- Un 92% de usuarios satisfechos en las encuestas sobre atención especializada.
- 320 kioscos interactivos.
- Un 91% de usuarios satisfechos en las encuestas sobre atención primaria.
- Más de 5.500.000 de citas anuales de atención primaria y más de 4.000.000 de citas en atención especializada.
- Se reduce a menos de 72 horas la asignación de cita en consultas especializadas.

Indra en el sector

Liderazgo global en salud digital

En la actualidad, más de 32 millones de personas de cuatro continentes se benefician de las soluciones y sistemas desarrollados por Indra en el ámbito de la salud. Sus soluciones son utilizadas por más de 100.000 profesionales en más de 5.600 centros de salud y hospitales y hacen posible la formalización de unas 500.000 citas cada día.

Las tecnologías y conocimientos aplicados en Indra para la sanidad están basados en su cartera de soluciones de salud, especializada en áreas como telemedicina, imagen digital

receta electrónica o historia de salud electrónica, entre otras. Esta plataforma es el resultado de la experiencia acumulada en el desarrollo de proyectos tanto para entidades privadas como públicas en el ámbito nacional e internacional.

En el ámbito de la historia clínica electrónica, destacan el sistema Diraya, que ha facilitado la implantación de la historia de salud digital en Andalucía, o el liderazgo también en España de la implantación de la Receta Electrónica.

En el ámbito internacional, contamos con referencias como el proyecto para el Ministerio de Sanidad y Defensa del Reino de Bahrain, consistente en el desarrollo y operación global de todas las aplicaciones de la red de su Sistema Nacional de Salud, lo que incluye tanto a hospitales como centros de salud, o el Hospital de La Florida en Chile, donde también hemos implantado nuestro sistema de Salud.



Avd. de Bruselas, 35
28018 Alcobendas
Madrid(España)
T +34 91 480 50.00
F +34 91 480 50.80

Indra se reserva el derecho de modificar estas especificaciones sin notificación previa.