



Un punto de acceso común para la atención y prestación de servicios al ciudadano (gestión de citas médicas, consultas, campañas de prevención,...) de forma “Eficaz y Eficiente”

## Health connect

### Descripción

Es una plataforma de Relación Sanitaria que se basa en el **acceso**, a través de distintos canales y sin presencia física requerida, a un gran número de **servicios sanitarios** y de valor añadido, repercutiendo en un aumento de la **satisfacción** de la ciudadanía / pacientes y de los profesionales, así como en una mejora de la **eficiencia** del sistema sanitario.



### Principios

**Multicanal:** Los usuarios pueden acceder a los servicios sanitarios, de información y de gestión administrativa a través del teléfono, SMS, telefonía móvil, Internet, PDA...

**Orientado al Ciudadano:** Modelo personalizado en la gestión de la cita en función de sus preferencias situando al ciudadano en el centro del servicio.

**Solución personalizada:** Construida a partir de un diseño personalizado, con una infraestructura tecnológica y un modelo de organización y operación adaptado a la naturaleza de los servicios solicitados por nuestros clientes.

**Accesible:** Poniendo a disposición del ciudadano un modelo multicanal, incrementando su satisfacción de forma notable gracias a la accesibilidad del servicio, no solo de ciudadanos, sino también de los profesionales.

**Transformar la información en conocimiento:** Permitiendo el análisis de la evolución de la demanda sobre los diferentes canales de acceso al servicio de citación y el comportamiento de ciudadanos y pacientes en el uso de los recursos asistenciales permitiendo la mejora y la optimización de los servicios que se ofrecen.

**Optimización:** Modelo basado en la optimización de la utilización de los servicios sanitarios; los pacientes reciben una mejor atención y los profesionales se libran de tareas que no aportan valor añadido.

# Modelo personalizado donde el ciudadano se sitúa en el centro del servicio

## Principales aspectos del modelo

**Autogestión de la cita por parte del ciudadano** fomentando la utilización de múltiples canales que garantizan la accesibilidad plena y la interacción con el sistema de salud.

Atención telefónica con personal cualificado, Kioscos interactivos, Internet, móvil, webchat, SMS, portales, redes sociales, IVR...

**Gestión del Cambio** a través campañas de comunicación que difunden las bondades del nuevo modelo de atención sanitaria y de las herramientas disponibles.

**Adecuación de información,** visión 360° del ciudadano, campañas proactivas de prevención, atención a dependientes mejorando el estado del bienestar, catálogo de productos y servicios.

**Mejoras en la eficiencia de la ocupación** mediante el envío de recordatorios de citas a los pacientes y la utilización de aplicaciones móviles para interactuar con el sistema sanitario, reduciendo la tasa de citas abandonadas, y por tanto las listas de espera, y potenciando a la ciudadanía a la adopción de hábitos saludables.

Selección de médico o solicitud de segunda opinión médica.

**Cuadros de Mando** que permiten analizar la evolución de la demanda, el comportamiento del ciudadano, el uso de los recursos sanitarios, la satisfacción y otra serie de información relevante, para la toma de decisiones estratégicas y mejorando los ratios de eficiencia de la sanidad.

**Automatización de los procesos** de concertación de citas a través de sistemas IVR de comunicación y anticipación de las preferencias del ciudadano garantizando así la tasa de éxito en la citación.

**Autogestión sanitaria:** recordatorio de vacunas y citas, acceso a resultados de pruebas, seguimiento de pacientes. El ciudadano puede expresar su opinión: quejas y sugerencias

## Casos de Éxito - Referencias del Modelo

### Salud Responde



"El Observatorio Cátedra Sanitas sobre E-salud en su informe anual de 2009, expone a Salud Responde cómo un caso de éxito en las Mejores Prácticas en la implantación de la E-salud en el Sistema Sanitario Español"

CRM de Salud que pone a disposición de los ciudadanos un servicio integral, a través del cual poder obtener información y realizar gestiones

- Multicanal: teléfono, web, correo electrónico, SMS
- Consulta médica telefónica
- Seguimiento del paciente al alta hospitalaria
- Servicio proactivo de deshabituación tabáquica

Principales Magnitudes:

- Más de 8 millones de usuarios
- Solicitud de cita a médico o pediatra en 40 segundos
- 4 de cada 10 asignaciones de cita previa se realizan por teléfono, gracias a este servicio

- Más de 1.300.000 solicitudes de servicio mensuales, con picos diarios de 130.000 solicitudes

### Centro de Atención Personalizada (CAP)



Indra ha implantado exitosamente en el Servicio Madrileño de Salud un Centro de Atención Personalizada que ofrece a los ciudadanos un servicio integral, a través del cual poder obtener información, realizar gestiones y consultas.

Se trata de un servicio completo y diferencial apoyado en la evolución y en la mejora continua.

Indra sitúa al ciudadano en el centro de los servicios públicos proponiendo un modelo personalizado en la gestión de la cita en función de sus preferencias.

Garantía de la Libre Elección de médico en primaria y especializada.

Con un marcado enfoque innovador basado en la obtención de eficiencias tanto operativas como de gestión.

Principales Magnitudes:

- Más de 5.500.000 de citas anuales de atención primaria
- Más de 4.000.000 de citas anuales de atención especializada
- 320 kioscos interactivos

### Servicio Murciano de Salud



Centro telefónico de cita previa para los pacientes de la Comunidad Autónoma de Murcia en el ámbito de la atención primaria que proporciona un servicio de calidad y valor añadido al ciudadano

Principales Magnitudes:

- Gestiona las necesidades de 1.400.000 usuarios
- En 76 Centro de Salud y 57 Consultorios
- 984.000 citas anuales

[indracompany.com/health](http://indracompany.com/health)



Avda. de Bruselas 35  
28108 Alcobendas  
Madrid (España)  
T +34 91 480 5000  
F +34 91 480 5080  
healthcare@indracompany.com  
[indracompany.com/health](http://indracompany.com/health)

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