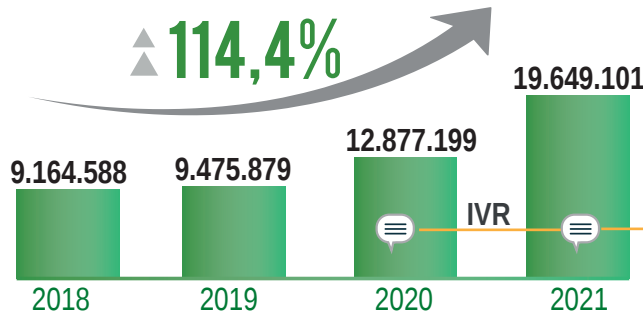


Total gestiones [📞 + 📱]



Vía TELEFÓNICA

Llamadas recibidas



☰ 2020: 33,7% atendidas por IVR

☰ 2021: 16,7% atendidas por IVR

Sistema IVR

Se incorpora en la línea 955 545 060 un sistema inteligente de llamadas basado en un triaje telefónico con sistema de voz interactiva.

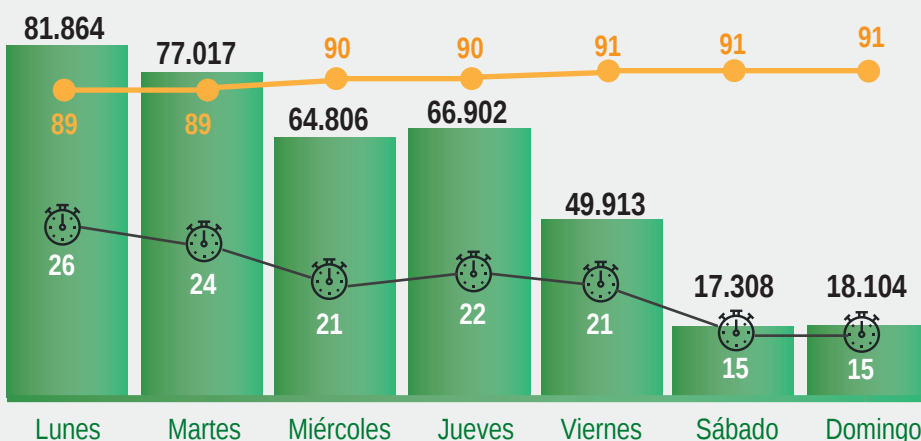
Promedio operadores por año en Salud Responde



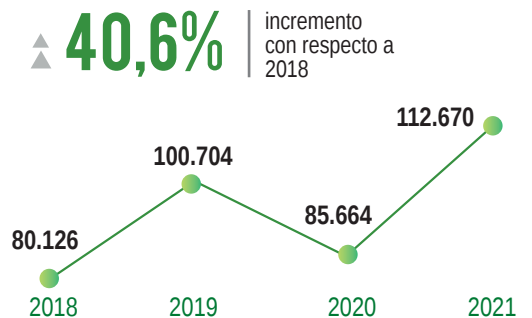
▲ 18,3% | incremento con respecto a 2018

Situación de alta frecuentación.
Comportamiento semanal del servicio (año 2021)

Promedio de llamadas recibidas por día de la semana



Promedio de usuarios atendidos al día (vía telefónica)



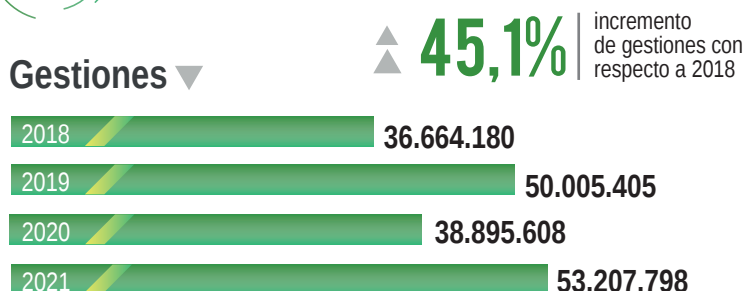
🕒 Tiempo de espera (segundos)

● Niveles de servicio

En años anteriores a la pandemia, los periodos de alta frecuentación de llamadas correspondían normalmente a campañas estacionales como la vacuna de la gripe, el programa ola de calor, alergias por polen, etc.



Vía APP



Servicios destacados [+]

Icono	Servicio	2018	2021	Cambio
	Cita AP <small>(médico/a, enfermería, vacuna covid, administrativa y pediatría)</small>	46.401.510	62.673.742	▲ 35%
	Información SSPA	474.693	540.705	▲ 13,9%
	Salud Andalucía 24 horas	642.539	2.587.243	▲ 302,6%
	Mensajería sms y push	405.011	3.120.564	▲ 670,4%
	Teleasistencia <small>Servicio para mayores a través del botón rojo (en Salud Responde desde octubre 2020)</small>	89.678		
	Test COVID <small>(se pone en marcha en marzo de 2020)</small>	403.442		
	Notificación positivo COVID <small>(se pone en marcha en diciembre de 2021)</small>	43.703		

Medidas adoptadas durante la pandemia

- +RECURSOS**
262 Teleoperadores
3 Enfermeros/as
- 900 400 061**
Nueva línea de asistencia para el covid-19
- TEST COVID**
Para identificar los síntomas y solicitar consulta sanitaria
- IVR**
Sistema inteligente de llamadas para la línea 955545060 y 900400061
- CITA MÉDICA Y RECETAS TELEFÓNICAS**
- ASISTENTE VIRTUAL**
Disponible a través de app y telegram
- VIDEO-CONFERENCIAS**
En colaboración con el colegio de médicos de Málaga
- 2ª SALA DE COORDINACIÓN**
52 puestos más de teleoperación
- CITAS VACUNAS COVID**
Durante el año 2021 se han facilitado **1.483.369** gestiones
- SOLICITUD BAJA LABORAL**
En casos de enfermedad por covid. A 31 de enero de 2022 las bajas solicitadas son **461.072**
- IVR PARA FACILITAR LA ACCESIBILIDAD**
Sistema para derivar directamente con un operador a las personas mayores de 65 años o con dificultad durante el proceso de identificación