Informe Operación Call Center

Hospital Clínico Metropolitano La Florida

Diciembre 2017



Sergio Ulloa Valdebenito

Gerente General

Distribución de llamados gestionados

|  |  |
| --- | --- |
| Gestión Saliente | ${llam-sal} |
| Entrante Total | ${entr-total} |
| Llamados Anulación Hora | ${llam-anul} |
| Total Llamados Gestionados Call Center | ${total-llam} |

En este cuadro, podemos ver que en el mes de Diciembre 2017 se realizaron un total de ${llam-sal} llamados, lo que sumado a las ${llam-anul} llamados recepcionados para anular horas, se concluye que en el Call Center se gestionaron un total de $ llamados telefónicos.Distribución de llamados entrantes 72771017526000El número de llamadas entrantes en ${periodo}, fue de ${entr-total}, de las cuales ${} fueron cursadas para anular, cambiar o rechazar alguna hora agendada, mientras que ${} solo escuchan la grabación y cortan antes de entrar a la cola de atención.

Pacientes agendados

Durante el ${periodo}, se agendaron un total de 12 pacientes, mientras que 3 pacientes no contestaron el llamado telefónico, pese a que a lo menos se realizaron 3 llamados a cada número disponible, 5 personas rechazaron o anularon su hora y 8 personas señalaron que ya tenían hora asignada. En el período hubo 3 números erróneos.

Pacientes gestionados reasignaciones

En relación a los pacientes reasignados en el mes de Diciembre 2017, se gestionaron 2.670 pacientes, de los cuales, se agendaron 1.268 pacientes, mientras que 352 no contestaron el llamado telefónico, 45 pacientes rechazaron o anularon la hora y 160 pacientes ya tenían su hora agendada. Aquí se genera una diferencia de 774 pacientes EN GRAFICO DICE 744 sobre los cuales no se realiza gestión por no haber disponibilidad de cupos. En el período hubo 101 números telefónicos errados.

Distribución de pacientes reasignados

Diciembre 2017

En relación a los 2.668 SE SUPONE QUE SE GESTIONARON EN TOTAL 2670 , ESO DICE EL GRAFICO ANTERIOR pacientes reasignados de Diciembre 2017, 1.817 correspondió a Controles, 356 EN GRAFICO DE EXAMEN TIENES QUE SON 358 EXAMENES , POR LO QUE CREO QUE HAY ESTAN LOS 2 QUE FALTAN PARA LA SUMA DE 2670 GESTION TOTAL DE REASIGNACION a Exámenes, 390 a ingresos y 105 a Procedimientos.

En relación a los 1.817 pacientes de reasignación de Controles del mes de Diciembre, 893 fueron agendados, 258 pacientes no contestaron el llamado telefónico, 30 pacientes rechazaron o anularon la hora, y 155 pacientes señalaron tener una hora ya asignada. Había 81 números telefónicos errados.

Por otra parte, hubo 400 pacientes sobre los cuales no se realizó gestión, debido a que no se disponía de cupo.

En cuanto a los 358 GRAFICO DE ARRIBA DICE 356 pacientes reasignados de exámenes en el mes de Diciembre, 147 fueron agendados, 19 no contestaron el llamado telefónico. Hubo 3 pacientes que rechazaran o anularan la hora y no hubo pacientes que señalaran tener ya una hora asignada. Había 6 números telefónicos errados. Hubo un total de 183 pacientes sobre los cuales no se realizó gestión, producto que no se disponía de cupo.

EN GRAFICO DE REASIGNACION DICE QUE SON 390 INGRESOS Y 105 PROCEDIMIENTOS

En relación a los 105 pacientes reasignados de Ingresos del mes de Diciembre, 12 fueron agendados, 4 pacientes no contestaron el llamado telefónico, no hubo pacientes que rechazaran o anularan la hora, ni pacientes que señalaran tener una hora ya asignada. Había 2 números telefónicos errados. Existe una falta de 87 pacientes sobre los cuales no se realizó gestión, producto que no se disponía de cupo.

Reasignaciones según Especialidad

El gráfico nos muestra las distintas especialidades, con el número de pacientes reasignados en cada una de ellas.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Detalle reasignaciones por especialidad

|  |  |
| --- | --- |
| ESPECIALIDAD | N° PACIENTES |
| OFTALMOLOGÍA | 250 |
| NEUROLOGÍ­A ADULTO | 115 |
| CARDIOLOGÍA ADULTO | 95 |
| CIRUGÍA ADULTO | 92 |
| UROLOGÍ­A ADULTO | 86 |
| OTORRINOLARINGOLOGIA | 82 |
| TRAUMATOLOGIA ADULTO | 62 |
| GINECOLOGÍ­A ADULTO | 61 |
| INMUNOLOGIA ADULTO | 55 |
| NUTRICION ADULTO | 49 |
| MEDICINA INTERNA | 39 |
| TRAUMATOLOGÍ­A INFANTIL | 36 |
| PERIODONCIA | 29 |
| ENFERMERÍA MULTIESPECIALIDAD | 27 |
| CIRUGIA PLASTICA INFANTIL | 17 |
| NEFROLOGÍ­A ADULTO | 15 |
| ORTODONCIA | 14 |
| RADIOLOGIA DENTAL | 14 |
| ODONTOPEDIATRIA | 13 |
| CIRUGIA PROCTOLOGICA | 12 |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL ADULTO | 11 |
| HEMATOLOGIA ADULTO | 11 |
| OPERATORIA DENTAL | 10 |
| UNIDAD DE PATOLOGIA CERVICAL | 10 |
| CIRUGÍ­A ABDOMINAL ADULTO | 7 |
| ENDOCRINOLOGIA INFANTIL | 7 |
| NEFROLOGIA INFANTIL | 7 |
| DERMATOLOGÍ­A ADULTO | 6 |
| NEUROLOGIA INFANTIL | 6 |
| PEDIATRÍA | 5 |
| BRONCOPULMONAR ADULTO | 4 |
| CIRUGIA INFANTIL | 4 |
| GASTROENTEROLOGIA ADULTO | 4 |
| GERIATRÍA | 4 |
| CARDIOLOGÍ­A INFANTIL | 2 |
| MEDICINA FISICA Y REHABILITACION | 2 |
| CIRUGIA PLASTICA ADULTO | 1 |
| CIRUGIA VASCULAR PERISFERICA | 1 |
| ENDODONCIA | 1 |
| REHABILITACIÓN: PRÓTESIS REMOVIBLE | 1 |
| REUMATOLOGIA | 1 |

En este cuadro se muestran todas las reasignaciones realizadas en las distintas especialidades durante el mes de Diciembre 2017.

Distribución de   
Reasignaciones por   
médico desde 19 de julio

SEGÚN YO DEBIESE CUADRAR EN CANTIDAD EL GRAFICO DE Detalle reasignaciones por especialidad CON EL DE Distribución de reasignaciones por profesional

Distribución de reasignaciones por profesional

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PROFESIONAL | N° PACIENTES |  | PROFESIONAL | N° PACIENTES |
| PAULINA DEL PILAR ARAYA FREDES | 242 |  | CRISTIAN ANDRÉS GREENE PÉREZ | 14 |
| IVÁN EDUARDO SEPÚLVEDA NAVARRO | 121 |  | DRA. PEZOA | 14 |
| DAISY ALEJANDRA BARRIOS CORNEJO | 96 |  | GLORIA ALONSO CONTRERAS | 14 |
| OLGA CAROLINA FABA ZULETA | 84 |  | VERÓNICA FUENTES | 14 |
| DAVID EDUARDO PERALTA CASTRO | 82 |  | CLAUDIO DE LA VEGA VALENZUELA | 13 |
| PAMELA ALEJANDRA DÍAZ ÁLVAREZ | 82 |  | JOSÉ ANTONIO HERNÁNDEZ | 13 |
| PAULA ANDREA BUSTOS BARAHONA | 67 |  | JUAN ANTONIO URZÚA WONG | 13 |
| SUSANA GLORIA SEPÚLVEDA TRONCOSO | 66 |  | ORIANA ROMANET CARRASCO SALAZAR | 13 |
| CRISTIAN ANDRÉS NEIRA OSSES | 65 |  | RODRIGO ANTONIO TAPIA CASTRO | 13 |
| FRANCISCA XIMENA ROJAS VALDIVIA | 65 |  | FRANCISCO JAVIER MONTECINOS RODRÍGUEZ | 12 |
| JONATHAN FRIEDLI SARAVIA | 60 |  | OSCAR ALBEIRO GUTIERREZ FANDIÑO | 12 |
| LEANA ISABEL ZUNIGA CRUZ | 56 |  | PAULA ANDREA POZO MUÑOZ | 12 |
| JOSÉ FRANCISCO VALLEJOS CASTRO | 51 |  | VILMA LUCÍA NAZAL CHACÓN | 12 |
| NANCY ANGÉLICA CONTRERAS CHÁVEZ | 51 |  | EUGENIA INÉS ABUSLEME RAMOS | 11 |
| ULISES CARBALLOSA | 45 |  | MARCIA PILAR SALINAS SEPULVEDA | 11 |
| LEANDRA GALINDO PADRÓN | 43 |  | RAFAEL ANTONIO LUENGAS TELLO | 11 |
| RUTH CECILIA MALLA LOPEZ | 42 |  | PABLO ALFREDO AROCA SIRE | 10 |
| CONSUELO PAZ NORAMBUENA NARVÁEZ | 41 |  | CRISTIAN SEILTGENS | 9 |
| MARIO EDUARDO RODRIGUEZ DEL R GONZÁLEZ | 41 |  | CARMEN PAOLA LEON MARTINEZ | 8 |
| ROLANDO ANTONIO ESPINOZA DIAZ | 40 |  | DOMINGO FERNANDO SAAVEDRA PINTO | 8 |
| NINOSKA CECILIA PORRAS KUSMANIC | 37 |  | KARLA MARGARET VOLKWEIN OLIVARES | 8 |
| WLADIMIR VASQUEZ CÁRCAMO | 36 |  | EDUARDO RAVIOLA | 7 |
| MARÍA EUGENIA PRADENAS ROJAS | 35 |  | MARÍA SOLEDAD RAMÍREZ LANDAETA | 7 |
| CARLO LUIS HARO DUARTE | 33 |  | MIRTA ORIANA BUSTAMANTE YÁÑEZ | 7 |
| CLAUDIA GRASS RAMÍREZ | 33 |  | VÍCTOR MANUEL AVILLO CAROCA | 7 |
| ENFERMERA UNIVERSITARIA | 32 |  | MÓNICA ALEJANDRA HEVIA VIAL | 6 |
| MARIA BARRA HERRERA | 32 |  | RODRIGO ANTONIO GONZÁLEZ IRRIBARRA | 6 |
| ROCÍO DURÁN CUIZA | 31 |  | ANDREA MARIANELLA DÍAZ BARRA | 5 |
| JOSÉ FRANCISCO LÓPEZ JOANNON | 28 |  | ANDRES FELIPE SANCHEZ CORDOBA | 5 |
| MARIA IRIGOYEN | 27 |  | DOMINGO ALFREDO SUAZO POVEDA | 5 |
| GINETTE PAOLA PALADINES GARCÍA | 25 |  | GONZALO VALDEVENITO ALVARADO | 5 |
| RAIMUNDO JOSÉ GARCÍA MATTE | 25 |  | JOSÉ ANDRADES DONOSO | 5 |
| IVONNE LORENA PALMA CHERUBINI | 23 |  | MARIA JOSE MUÑOZ | 5 |
| PILAR DANITZA CLAURE SORIA GALVARRO | 23 |  | NICOLAS ZAMARIN | 5 |
| HÉCTOR DARÍO AGUILAR TORRES | 22 |  | DANIELA FRANCISCA MEZA FUENTES | 4 |
| JUAN RODRIGO NAREA MATAMALA | 22 |  | IVÓN CELIA GAETE FERNÁNDEZ | 4 |
| NICOLÁS IGNACIO BUNSTER SOBARZO | 22 |  | LAUTARO CLEMENTE CAMPOS TORRES | 4 |
| EVA ISABEL RETAMAL RIQUELME | 21 |  | LESLIE NICOLE CASANOVA GONZÁLEZ | 4 |
| GENERICO | 21 |  | PABLO PATRICIO ESPINOZA LUENGO | 4 |
| CRISTÓBAL ALFREDO DAVANZO CASTILLO | 20 |  | VICTOR CARES LAY | 4 |
| JORGE EDUARDO SAHR HENRÍQUEZ | 20 |  | VIVIAN FLOR AYCA MEJÍAS | 4 |
| MARCOS ANTONIO BOISSIERE TREMARIA | 20 |  | ANDREA PAZ GALLARDO THOMANN | 3 |
| VALERIA ANDREA CARREÑO SILVA | 20 |  | FRANCISCO JAVIER ESPINOSA | 3 |
| CARMEN ISABEL ERICES OCAMPO | 19 |  | MATÍAS IGNACIO GUAJARDO BEROÍZA | 3 |
| HÉCTOR ALEJANDRO PASTORINI MORA | 19 |  | MAURICIO ANDRÉS AGLONI TASSARA | 3 |
| JAVIER CASTRO SALINAS | 19 |  | SEBASTIAN MOBAREC | 3 |
| MARCELO JOSÉ RODRIGUEZ PEREZ | 19 |  | WALTER ORLANDO SEPÚLVEDA AHUMADA | 3 |
| PAULA ANDREA ZÚÑIGA SAAVEDRA | 19 |  | DELIA ALEJANDRA RUIZ RODRÍGUEZ | 2 |
| AQUILES ANDRÉS DURÁN NEGRETE | 18 |  | GENÉRICO | 2 |
| EDGARDO OSSANDON MOLINA | 18 |  | PAULA ANDREA ARRIAGADA MITROVIC | 2 |
| CRISTIAN ELEUTERIO GODOY BARRERA | 16 |  | PRISCILLA ANDREA ALISTE CASTILLO | 2 |
| JORGE HUGO ALMONACID GRUNERT | 16 |  | ANIBAL TICA PLAYA | 1 |
| LAURA HERNANDEZ | 16 |  | CLAUDIO GUSTAVO ZAMORANO FRANULIC | 1 |
| ORLANDO PAREDES MOLINA | 16 |  | HÉCTOR DANIEL LARA ESPINA | 1 |
| OSCAR RABB HOFER | 16 |  | IANIV WALTER KLABER ROSENBERG | 1 |
| ARACELY RAPOSO | 15 |  | MANUEL CHRISTIAN ACOSTA VEGA | 1 |
| BELKYS LINARES | 15 |  | MARÍA LORETO CORREA VENEGAS | 1 |
|  |  |  | SARA XIMENA MATUS ARDILES | 1 |

En estos cuadros se muestran la totalidad de profesionales, ordenados de mayor a menor según la cantidad de reasignaciones realizadas en el mes de Diciembre 2017.

Top Ten de profesionales con reasignaciones

|  |  |
| --- | --- |
| Profesional | N° de Pacientes |
| PAULINA DEL PILAR ARAYA FREDES | 242 |
| IVÁN EDUARDO SEPÚLVEDA NAVARRO | 121 |
| DAISY ALEJANDRA BARRIOS CORNEJO | 96 |
| OLGA CAROLINA FABA ZULETA | 84 |
| DAVID EDUARDO PERALTA CASTRO | 82 |
| PAMELA ALEJANDRA DÍAZ ÁLVAREZ | 82 |
| PAULA ANDREA BUSTOS BARAHONA | 67 |
| SUSANA GLORIA SEPÚLVEDA TRONCOSO | 66 |
| CRISTIAN ANDRÉS NEIRA OSSES | 65 |
| FRANCISCA XIMENA ROJAS VALDIVIA | 65 |

En este cuadro se presentan los diez profesionales con mayor cantidad de reasignaciones en el mes de Diciembre 2017.

ESTE GRAFICO DE LOS SIN CUPO DEBIESE CUADRAR CON LOS SIN CUPOS MENCIONADOS ARRIBA PARA REASIGNAR .

**Especialidades sin cupo**

|  |  |
| --- | --- |
| ESPECIALIDAD / PROFESIONAL | N° Pacientes |
| CIRUGIA INFANTIL | **5** |
| ANDREA MARIANELLA DÍAZ BARRA | **5** |
| CIRUGIA PLASTICA ADULTO | **5** |
| PILAR DANITZA CLAURE SORIA GALVARRO | **5** |
| DERMATOLOGÍ­A ADULTO | **26** |
| NINOSKA CECILIA PORRAS KUSMANIC | **26** |
| GASTROENTEROLOGIA ADULTO | **6** |
| OSCAR ALBEIRO GUTIERREZ FANDIÑO | **6** |
| GINECOLOGÍ­A ADULTO | **58** |
| GINETTE PAOLA PALADINES GARCÍA | **25** |
| MARIA IRIGOYEN | **20** |
| ORIANA ROMANET CARRASCO SALAZAR | **13** |
| MEDICINA FISICA Y REHABILITACION | **3** |
| WALTER ORLANDO SEPÚLVEDA AHUMADA | **3** |
| MEDICINA INTERNA | **16** |
| OSCAR RABB HOFER | **16** |
| NEUROLOGÍ­A ADULTO | **54** |
| CRISTIAN ANDRÉS NEIRA OSSES | **52** |
| PRISCILLA ANDREA ALISTE CASTILLO | **2** |
| NUTRICION ADULTO | **85** |
| DAISY ALEJANDRA BARRIOS CORNEJO | **78** |
| DANIELA FRANCISCA MEZA FUENTES | **4** |
| IVONNE LORENA PALMA CHERUBINI | **3** |
| OFTALMOLOGÍA | **354** |
| AQUILES ANDRÉS DURÁN NEGRETE | **18** |
| IVÁN EDUARDO SEPÚLVEDA NAVARRO | **72** |
| JONATHAN FRIEDLI SARAVIA | **4** |
| JORGE EDUARDO SAHR HENRÍQUEZ | **20** |
| MARCOS ANTONIO BOISSIERE TREMARIA | **16** |
| PAULINA DEL PILAR ARAYA FREDES | **199** |
| ROLANDO ANTONIO ESPINOZA DIAZ | **25** |
| OTORRINOLARINGOLOGIA | **54** |
| CRISTIAN ELEUTERIO GODOY BARRERA | **4** |
| KARLA MARGARET VOLKWEIN OLIVARES | **8** |
| LAURA HERNANDEZ | **16** |
| SUSANA GLORIA SEPÚLVEDA TRONCOSO | **24** |
| VALERIA ANDREA CARREÑO SILVA | **2** |
| PERIODONCIA | **41** |
| CONSUELO PAZ NORAMBUENA NARVÁEZ | **41** |
| REUMATOLOGIA | **158** |
| CARMEN ISABEL ERICES OCAMPO | **13** |
| LEANA ISABEL ZUNIGA CRUZ | **56** |
| MARÍA SOLEDAD RAMÍREZ LANDAETA | **7** |
| PAMELA ALEJANDRA DÍAZ ÁLVAREZ | **82** |
| TRAUMATOLOGIA ADULTO | **7** |
| EDUARDO RAVIOLA | **7** |
| UROLOGÍ­A ADULTO | **10** |
| PABLO ALFREDO AROCA SIRE | **10** |
| TOTAL | **882** |

En este cuadro, se presentan las especialidades y profesionales que no contaban con cupos disponibles en algún momento del mes de Diciembre 2017.

**Confirmaciones realizadas**

**Diciembre 2017**

En relación a las confirmaciones, de un total de 9.222 gestiones realizadas, dio como resultado 7.149 pacientes confirmados, 169 pacientes que anularon o rechazaron la hora, 109 pacientes con la hora reasignada y 1.588 pacientes que no contestaron el llamado telefónico. Se detectaron 207 números telefónicos erróneos.

${image}