

Conocemos el backoffice de Salud Responde en el último Viernes Tecnológico Regional

Image



El pasado viernes, **más de 170 compañeros** de la Dirección General de Sistemas de Información y Comunicaciones del SAS, asistieron a una nueva sesión de los Viernes Tecnológicos Regionales. Corrió a cargo de Juan Gayubo, Subdirector TIC Supraprovincial 061, quien explicó qué es, quiénes la integran y el proyecto backoffice de Salud Responde. En este nodo se incorporan aquellos centros o servicios que no tienen una asignación provincial, sino un ámbito regional, como el Centro de Emergencias Sanitarias 061 y la Red Andaluza de Medicina Transfusional, Tejidos y Células.

Estuvo acompañado de Juan José Cubillas, de la empresa Minsait, quien habló sobre el **backoffice de Salud Responde**. Un mecanismo que se pone en marcha cuando un usuario contacta con el servicio para solicitar una cita y la agenda está llena o hay alguna incidencia con ella. “A continuación, se registra información relevante de la cita, existe un CRM -el cerebro informático que está detrás- que procesa la solicitud y, de forma automática, pasa al centro de salud, que será el encargado de asignar la cita según las preferencias indicadas. Una vez esa cita está gestionada, el CRM notifica al usuario que ya tiene su cita, y lo hace a través de la app, SMS o lanzando una llamada desde el sistema telefónico de respuesta de voz interactiva (IVR)”.

¿Hacia dónde vamos?

Tal y como explicaron, se está trabajando en una **herramienta de gestión única de la demanda**. Mientras tanto, y para cumplir en plazo con el objetivo estratégico de optimizar las agendas, se ha depurado más este sistema de backoffice, incorporando, por ejemplo, el motivo de la petición de cita, con el fin de buscar la **eficiencia en la gestión dependiendo del motivo**. Estas novedades se van a poner en marcha durante este mes de noviembre en la app e IVR de Salud Responde, y a partir de diciembre, en ClicSalud+.

En este sentido, y de cara a esa nueva aplicación integral de la demanda, se está analizando actualmente el **proyecto Citados**, por si pudiera servir de base a la aplicación definitiva de gestión integral de la demanda, tanto de primaria como de hospital.