



## **SISTEMA AUTOMÁTICO DE GESTIÓN DE CITA PREVIA E INFORMACIÓN CAMPAÑA VACUNACIÓN COVID 19 DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS.**

El sistema automático puesto en funcionamiento para la campaña de vacunación masiva COVID 19 tiene dos vertientes, la primera es un sistema de gestión de cita previa, que pretende cubrir la citación de un grupo de población, calculado en 800.000 personas y la segunda, dar información general sobre las vacunas y la campaña de vacunación e información personalizada al ciudadano sobre su estado en la vacunación

EL NÚMERO DE TELÉFONO ES EL 984.016.114.

PARA LA CITA NO DEBE LLAMARSE ya que es el sistema el que llamará a los ciudadanos según vayan formando parte del grupo de ciudadanos a llamar según la Estrategia de Vacunación Nacional

PARA INFORMACIÓN debe LLAMARSE AL 984.016.114 y el sistema le guiará sobre las distintas opciones .

### **SISTEMA DE GESTIÓN DE CITA PREVIA**

El sistema automático, basado en lenguaje natural, realiza las llamadas al grupo de población predeterminado, acorde a la población que en ese momento tiene que ser citado acorde con la planificación de la estrategia de vacunación.

Funciona de LUNES A SABADO de 9 de la mañana a 21 horas.

En la idea de intentar contactar, a través de este sistema automático, a la mayoría de la población se ha establecido que, a cada ciudadano se le harán **dos ciclos de llamadas**, Cada ciclo de llamada está compuesta por tres llamadas que se realizarán con un intervalo de 6 horas, lo que garantiza que se realizará una llamada en turno de mañana, otra en turno de tarde y la tercera en un día distinto. Si el ciudadano no contesta a ninguna de esas tres llamadas, el sistema le vuelve a llamar pasados unos días, para intentar abarcar a los posibles ciudadanos que,



por cualquier circunstancia, no tengan disponible el teléfono en esos momentos. Los ciudadanos a los que una vez pasados el ciclo de llamadas no ha sido posible contactar con ellos o habiendo contactado no hayan aceptado ninguna de las citas ofertadas en las 6 llamadas serán llamados por un operador en la idea de que ningún ciudadano se quede sin vacunar.

#### PROCESO DE LLAMADA

- Una vez que el ciudadano descuelgue la llamada, el Sistema se identifica como el sistema automático de cita previa para la vacunación COVID19 del Principado de Asturias,
- Tras identificar al ciudadano, el sistema le pregunta si quiere vacunarse o no .
- Si el ciudadano, como viene siendo habitual, señala su deseo de vacunarse el sistema le ofrece DOS citas en horarios y días diferentes ( turno de mañana y turno de tarde) para facilitar al ciudadano que pueda compatibilizar la cita con su día a día.
- Si el ciudadano acepta una de las dos fechas el sistema, automáticamente, asigna esa cita. A continuación el sistema le recuerda la cita elegida señalándole nuevamente el día, la hora y el lugar de vacunación y tras colgar el sistema le envía un SMS informativo que recoge informativo del día , hora y lugar de vacunación .
- Si el teléfono al que se está llamando es un teléfono fijo, el sistema lo detecta y le oferta la posibilidad de facilitar un numero de teléfono móvil para que se le envíe el SMS informativo.
- Si el ciudadano, a pesar de haber señalado su deseo de vacunarse no elige ninguna de las dos fechas ofertadas, el sistema le señala que volverá a ser llamado por el sistema automático más adelante.
- Si por alguna circunstancia la llamada se corta antes de que finalice el proceso el sistema le volverá a llamar nuevamente en un próximo ciclo de llamadas (alrededor de 6 horas después)
- El sistema automático, para recordar la cita nuevamente al ciudadano, 24 horas antes del momento de vacunación, le reitera el SMS informativo, recordando al ciudadano el día, la fecha y el lugar de vacunación.



## IMPORTANTE

- Todos los números de teléfonos que tras pasar los dos ciclos ( de 3 llamadas cada uno, 6 llamadas en total) y con los que NO se haya logrado contactar, pasarán a un grupo de operadoras del Servicio de Salud, que contactarán con esos ciudadanos para ofrecerles manualmente una cita para la vacunación .
- Si **durante la llamada se corta la comunicación**, el **sistema volverá a llamar** al ciudadano transcurridas unas horas para ofrecerle nuevamente dos citas en horarios y días diferentes, sin que el usuario necesite llamar al 984.016.114 o ponerse en contacto con su centro de salud.

## SISTEMA DE INFORMACION VACUNACION COVID 19

Los ciudadanos pueden llamar al 984.016.114 para obtener la siguiente información sobre el proceso de vacunación :

### **1.- información general sobre la vacuna y la campaña de vacunación.**

A través de un sistema automatizado y mediante un lenguaje natural, la ciudadanía podrá obtener información sobre preguntas frecuentes acerca de la vacuna, los distintos tipos de vacunas y su asignación a cada grupo de población, e información sobre la campaña de vacunación.

**2.- información “específica sobre su cita” de vacunación.** Cualquier ciudadano que TENGA UNA CITA para vacunarse puede llamar al 984.016.114 PARA VERIFICAR LA FECHA HORA Y UBICACIÓN . El sistema, previa verificación de su identidad (el sistema verificará con el ciudadano su DNI, su año de nacimiento y que el número de teléfono del que llama sea el que el SESPA tiene como teléfono de contacto) le recordará el día, la hora y el lugar de vacunación.

- Una vez asignada una cita, si el ciudadano no puede acudir, hasta 48 horas antes la misma, puede ANULARSE LA CITA llamando al 984.016.114 y eligiendo la opción anular cita. El sistema, previa verificación de su identidad, procederá a anular la cita
- Si el ciudadano anula su cita el sistema le vuelve a reintegrar al bloque de personas NO CITADAS, y volverá a ser llamado por el sistema automático.



(En esa circunstancia ese número de teléfono volverá a ser introducido entre los números de teléfonos que el sistema tiene que volver a citar sin necesidad de que el ciudadano tenga que llamar a ningún teléfono).

### **3.- Información sobre el estado de ese ciudadano dentro de la planificación de vacunación del Principado.**

Dentro de la planificación de vacunación del Principado **todo ciudadano registrado TIENE UN ESTADO** (ex: ciudadano que se le ha llamado pero no ha confirmado una cita; ciudadano que se le ha llamado pero no ha cogido el teléfono, ciudadano que ha rechazado la vacuna, ciudadano que está entre el grupo que está en ese momento en fase de citación, ciudadanos que ya están vacunados, ciudadanos que están en el sistema pero van a ser llamados en fases posteriores, ciudadanos que por alguna circunstancia relativa a sus datos requieren una gestión manual de su cita ) .

Como consecuencia de esto todo, todo ciudadano que llame al sistema y marque la opción de **“querer saber en qué estado esta su cita de vacunación”**, el sistema previa identificación del ciudadano ( verificación de DNI y año de nacimiento= le señalará en qué fase se encuentra.

Esta planificación puede sufrir variaciones a lo largo del proceso de vacunación ya que la Estrategia de Vacunación Nacional es un documento vivo y se modifica tras los acuerdos adoptados en esta materia por el Consejo Interterritorial.

### **4.- Trámite de solicitar actualización del número de teléfono al que el sistema debe llamar para ofrecerle la cita de vacunación.**

- Por último, a través del 984.016.114 se puede solicitar **“ACTUALIZAR” EL NUMERO DE TELÉFONO al que el sistema debe llamar.** No todos los ciudadanos tienen actualizado el número de teléfono de contacto con el SESPA por lo que esta opción posibilita al ciudadano nos facilite un número de teléfono distinto. Esta opción es tremendamente importante ya que permite optimizar las llamadas y al ciudadano asegurar que el número al que llamamos va a ser el correcto.
- Una vez que el ciudadano nos deje ese número de teléfono, un operador del SESPA, llamará al ciudadano, y tras proceder a verificar su identidad, procederá a realizar el cambio de número de contacto.



- Una vez realizado el cambio el sistema automatizado de cita previa llamará al ciudadano en la fase de citación que le corresponda conforme a la planificación estratégica.

**5.- posibilidad de dejarnos un número de teléfono si el ciudadano se encuentra entre la población que ya ha sido citado o está siendo citada y no se ha podido contactar con él**

- Si un ciudadano se encuentra dentro de la franja de edad a la que se está llamando, o que ya ha sido vacunada, y no se le ha llamado para ofrecerle una cita, puede llamar al 984.016.114, y solicitar información sobre su estado en el proceso de vacunación.
- El sistema identifica al ciudadano y si éste se encuentra entre el grupo de población que por edad ya ha sido vacunado o está siendo citado y no se ha podido contactar con él, el sistema le informa de esta circunstancia y le solicita un numero de contacto para que un operador se ponga en contacto con él.

IMPORTANTE

- Si tiene alguna duda sobre el sistema automatizado **NO LLAME A SU CENTRO DE SALUD.**
- Si su duda es sobre su cita llame al 984.014.116 y solicite información sobre su cita.
- Si su incidencia no está recogida en ninguna de las opciones del sistema automatizado **envíenos un correo electrónico a la siguiente dirección [incidenciacionautomatica@sespa.es](mailto:incidenciacionautomatica@sespa.es)**