

ACTIVIDADES CLAVE

Son todas las acciones esenciales que realizamos para que nuestro laboratorio móvil funcione correctamente: desde desplazarnos en nuestra furgoneta híbrida y operar la maquinaria para los análisis, hasta entregar resultados rápidos y confiables a nuestros clientes en los distintos pueblos y ciudades de Asturias. Estas actividades nos permiten cumplir nuestra propuesta de valor y mantener la satisfacción de quienes confían en nosotros.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Con ayuda de la inteligencia artificial hemos efectuado la ruta de actuación para hacer un barrido lo más eficiente posible. Cada 15 días podemos cubrir un total de 78 concejos y más de 250 pueblos dedicando el tiempo necesario en cada uno de ellos, además contamos con dos días de refuerzo para zonas de mayor demanda.

Este es un ejemplo de cómo vamos a actuar:

Semana 1: Occidente y Centro de Asturias

| DÍA | ZONA | PUEBLOS PRINCIPALES |
|-----------|--------------------------|---|
| Lunes | Occidente interior | Illano, Pesoz, Grandas de Salime, Taramundi |
| Martes | Oscos y costa occidental | San Martín, Santa Eulalia, Villanueva, Boal |
| Miércoles | Suroccidente montañoso | Ibias, Degaña, Cangas del Narcea, Tineo |
| Jueves | Centro inferior | Yernes, Proaza, Teverga, Quirós, Grado |
| Viernes | Cuencas mineras | Riosa, Lena, Aller, Laviana, Caso |
| Sábado | Costa centro-occidental | Cudillero, Pravia, Muros de Nalón, Soto del Barco |

Semana 2: Oriente y Centro-Norte de Asturias

| DÍA | ZONA | PUEBLOS PRINCIPALES |
|-----------|----------------------|---|
| Lunes | Oriente rural | Ponga, Amieva, Peñamellera Alta, Peñamellera Baja, Onís |
| Martes | Oriente costero | Llanes, Ribadedeva, Colunga, Caravia |
| Miércoles | Centro este | Villaviciosa, Cabranes, Nava, Bimenes, Piloña |
| Jueves | Centro metropolitano | Siero, Noreña, Llanera, Illas |
| Viernes | Costa norte | Carreño, Gozón, Castrillón |
| Sábado | Refuerzo/demanda | Zonas con alta demanda o eventos especiales |

Las rutas programadas son publicadas en nuestra web de forma que nuestros clientes pueden saber en qué fechas estamos realizando análisis en su zona y así pueden solicitar cita. A la hora de reservar su cita el cliente puede elegir realizar la reserva por web o por teléfono. Además, debe indicar el tipo de prueba requerida e introducir el lugar de residencia.

Si la reserva se realiza a través de la web, los propios clientes introducen sus datos, que se incorporan directamente a nuestra base de datos. En el caso de que la reserva sea telefónica, los datos se registran desde la furgoneta, garantizando así que toda la información queda correctamente incorporada.

Una vez confirmados la fecha y el lugar, el cliente recibe un SMS con la información de su cita y la hora prevista de atención.

Tras la realización de la prueba, siempre que sea posible, los resultados se entregan en persona de forma inmediata. Si la prueba requiere más tiempo, el cliente puede elegir el modo en el que desea recibir sus resultados (correo electrónico, correo certificado o recogida en la farmacia), utilizando siempre medios totalmente privados que garantizan la protección de su información personal.

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Los principales problemas que nos podemos encontrar son los siguientes:

- Errores en la toma o manipulación de muestras

Esto se puede deber a una identificación errónea de la muestra o a una contaminación cruzada que se haya podido producir. Para evitar que esto ocurra llevamos a cabo protocolos estandarizados de muestreo, implementamos el uso de códigos QR para asegurar así su trazabilidad y realizamos controles de calidad internos de forma periódica.

- Fallo o avería del equipamiento

Este problema puede ser debido a golpes durante el transporte, a un mantenimiento inadecuado o a una calibración deficiente. Para evitarlo, establecemos un plan de mantenimiento preventivo, utilizamos equipos resistentes al trabajo de campo, mantenemos un inventario de repuestos básicos y registramos el estado de los equipos antes y después de cada jornada.



- Cancelaciones o retrasos en los servicios

Este problema es un poco más aleatorio ya que depende de las condiciones climáticas adversas que puedan ocurrir, falta de comunicación con los clientes o errores logísticos. Para ello implementamos políticas de cancelación claras, confirmamos las citas con anticipación, planificamos rutas flexibles y usamos un software de gestión de rutas y programación.

- Errores en los resultados de análisis

En este caso los problemas con los que podemos encontrarnos son equipos mal calibrados, interpretaciones erróneas de datos y pérdidas de información. Debido a esto implementamos revisiones dobles en cada uno de los resultados, validamos de forma automática mediante software y realizamos copias de seguridad frecuentes para evitar pérdidas de datos.

ACTIVIDADES DE PLATAFORMA O RED

Nuestra plataforma digital es el centro que hace funcionar todo el servicio:

- El cliente puede pedir cita por la web o por teléfono y gestionar sus datos desde cualquier dispositivo.
- Usamos un sistema de citas con códigos QR para asegurar que cada muestra esté correctamente identificada.
- Mantenemos una comunicación constante para avisar de cancelaciones o cambios de última hora.
- Entregamos los resultados de forma segura por correo electrónico, en la farmacia o mediante entrega directa, siempre protegiendo la privacidad de los datos.

En resumen, nuestra plataforma digital es lo que hace que todo el proceso funcione de manera profesional, no solo llevamos la sanidad allí donde hace falta, sino que lo hacemos de forma moderna, segura y eficiente.

