

Millora en l'Atenció Telefònica en els Centres de Salut

Autors: Julia Carnicero Fernández – Teresa Poyato Moreno – Erika Rodríguez Vega – Carla García Carnicero – Pablo José Pérez Risco
Lloc de treball: CAP Rio de Janeiro – Centre Corporatiu

INTRODUCCIÓ

La trucada telefònica suposa un mitjà immediat de fàcil accés que en moltes ocasions, pot evitar visites al Centre de Salut.

És per això que hem de facilitar a l'usuari a través d'aquesta eina, qualsevol tipus de dubte assistencial, tramitació, i/o cites.



RESULTATS

- 1.- Resposta immediata a les crides en espera.
- 2.- Establir dubtes des de qualsevol lloc.
- 3.- Brindar informació sense haver de desplaçar-se al seu centre de salut.
- 4.- Desenvolupar estratègies per a poder millorar (temps d'espera, converses clares, interpretació d'emocions, resolució de problemes).



OBJECTIU

Contestar a les trucades al més aviat possible.

Oferir unes trucades de qualitat (fluides, sense interferències, amb un to de veu correcte).

Extreure de cada trucada la màxima informació per a poder oferir una resposta efectiva.

Treballar en equip (coordinació de les trucades).



MATERIAL I MÈTODE

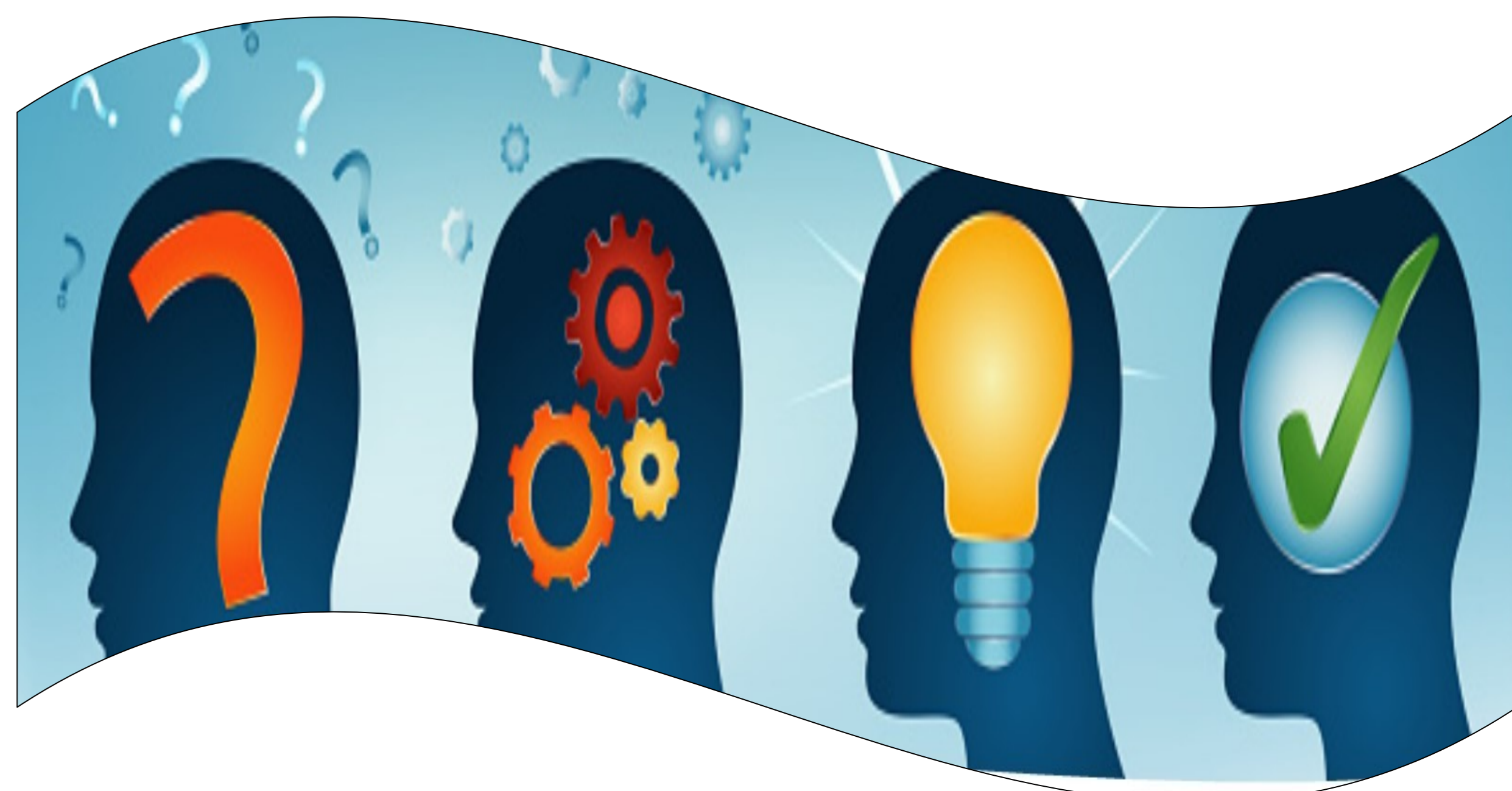
Comptar amb Infraestructures adequades (e-respon) amb un registre de trucades que són resoltes el mateix dia.

Suficients línies telefòniques per a poder atendre a totes les trucades entrants.

Centraletes i/o mòbils interns per a poder comunicar-nos al més aviat possible amb personal sanitari.

Treball en equip per a una coordinació adequada de crides a través dels nostres mitjans de comunicació interns:

Administratiu Sanitari □ Medicina □ Infermeria



CONCLUSIONS

La trucada telefònica suposa un alt percentatge de l'activitat assistencial en els Centres Sanitaris, per això, és molt important el paper de l'Administratiu Sanitari requerint una àmplia gamma en coneixements de la salut per a poder saber gestionar a l'usuari, a través d'una crida de qualitat, acompanyat d'una bona Infraestructura, proporcionant a l'usuari una resposta efectiva i una atenció adequada.

