

Millorem l'accessibilitat telefònica als centres d'Atenci3 Primària

Autors: Almir3n Barrios, R.; Calleja San Jos3, M. A.; Jordà L3pez, L.; Rubia Vargas, E.; Segura G3mez, A.; Verdaguer L3pez, M.

Referents d'Atenci3 a la Ciutadania : SAP Vall3s Oriental

INTRODUCCI3

Arran de la pand3mia, es va produir un increment en el volum de trucades telef3niques als centres. Els resultats del Plaensa van evidenciar la dificultat de la poblaci3 per contactar amb els centres.

La Organitzaci3 va prendre mesures amb un canvi de telefonia, implementant a tots els centres el Sistema Integral de Veu (SIV).

El SIV unifica els serveis de telefonia i d'Internet i, gràcies a la funci3 d'extracci3 de dades, aquest nou sistema, ens ha perm3s implementar accions de millora adequades a les necessitats de cada equip.

OBJECTIU

Analitzar l'impacte dels plans de millora en l'accessibilitat telef3nica als centres.

MATERIAL I M3TODE

Per analitzar l'impacte de les accions de millora respecte l'accessibilitat telef3nica, hem realitzat un anàlisi comparatiu del mes d'octubre del 2022 amb el mes d'octubre del 2023. Aquest anàlisi permet comparar els resultats de telefonia inicials dels centres, amb els resultats posteriors un cop instal·lat el nou Sistema Integral de Veu, el qual ens facilita la implementaci3 d'accions de millora, com 3s l'extracci3 de dades.

Les dades analitzades han sigut, per una part, el volum total de trucades rebudes el mes d'octubre del 2022 i el mes d'octubre del 2023 i per l'altre banda, el n3mero de trucades ateses i les no ateses, representant l'accessibilitat en % de les ateses sobre el total de trucades rebudes.

Per l'extracci3 de les dades, s'ha fet servir l'aplicaci3 del BO.

1.- ACCIONS DE MILLORA:

• Vers l'usuari:

Informaci3 de les diferents vies de programaci3 i contacte.

• Organitzaci3 interna:

Professional destinat nom3s a atenci3 telef3nica, revisi3 permanent del circuit de la trucada, recuperaci3 de trucades des de qualsevol terminal.

Programaci3 proactiva de les IT, plans de medicaci3, etc.

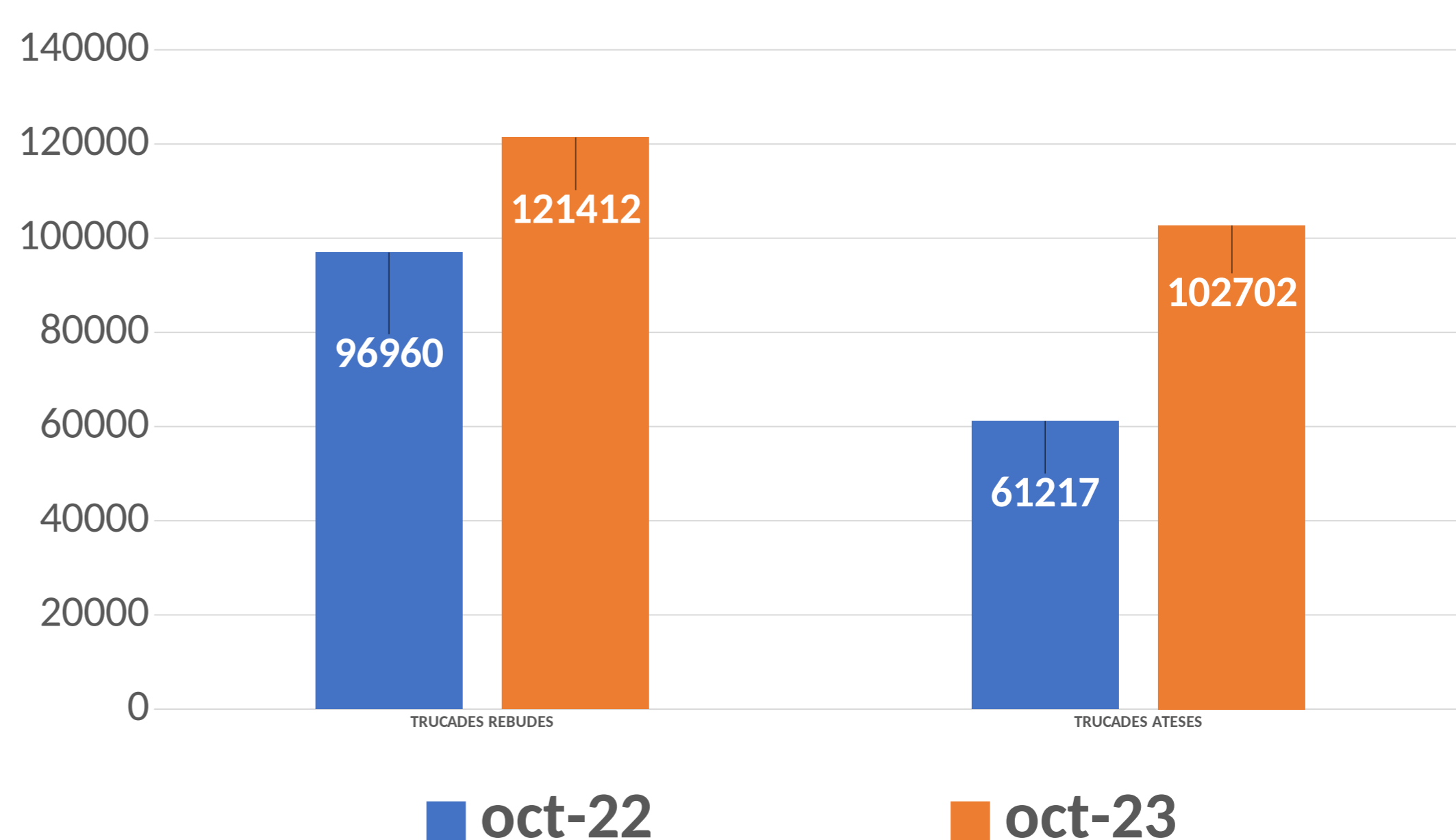
• Professional d' Atenci3 a la ciutadania:

Retrucada a les trucades no ateses

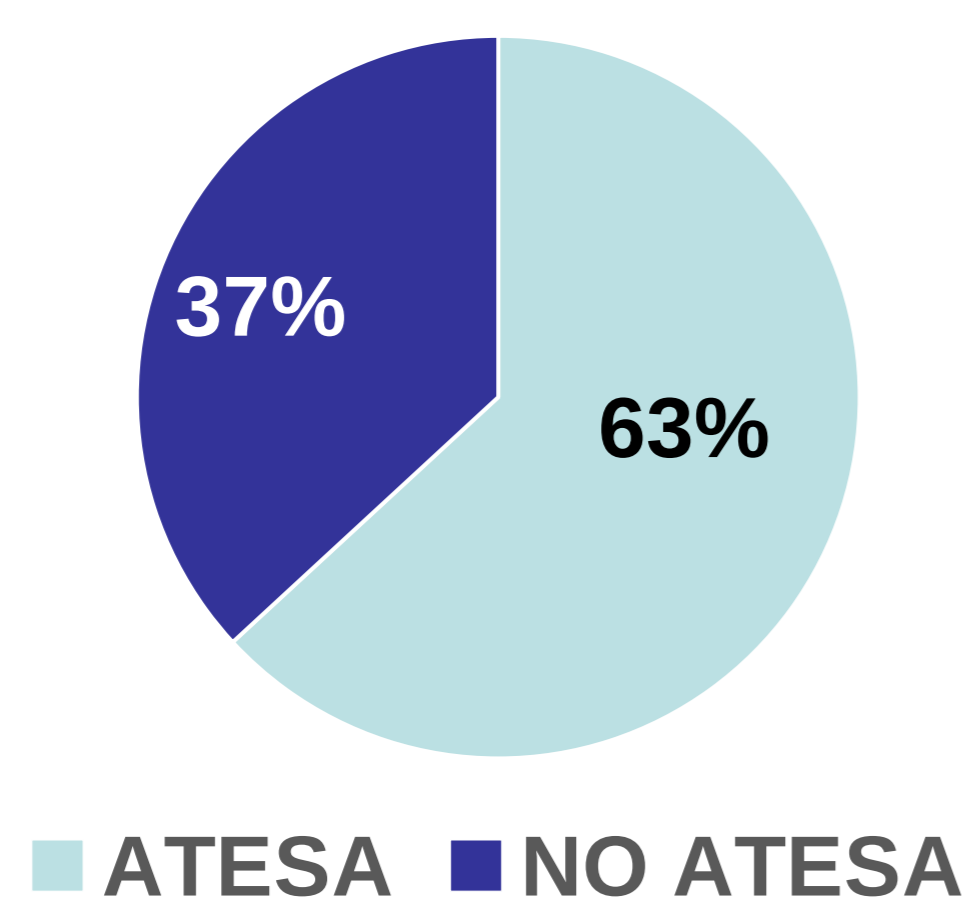
Extracci3 de dades diàries de telefonia.

2.- DADES ACCESSIBILITAT TELEF3NICA:

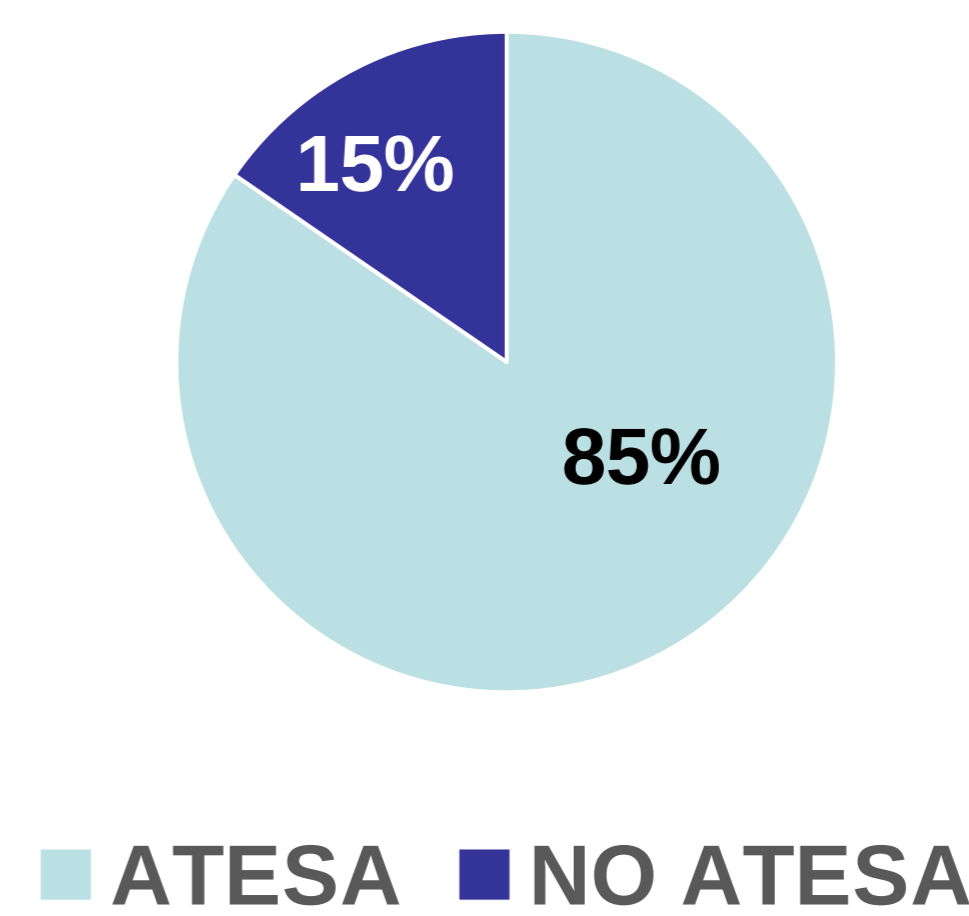
Comparativa total trucades rebudes vs ateses



Trucades ateses vs no ateses octubre 2022



Trucades ateses vs no ateses octubre 2023



CONCLUSIONS

Un cop aplicades les accions de millora, juntament amb la implementaci3 del nou Sistema Integral de Veu en el territori, s'observa un augment significatiu del percentatge de trucades ateses respecte les no ateses (del **63%** al **85%**). Aquest augment ve acompanyat tamb3 d'un increment significatiu del n3mero total de trucades rebudes (de **96.960** al **2022** a **121.412** al **2023**) i del n3mero total de trucades ateses (de **61.217** a **102.702**). Aix3 ens mostra la capacitat real dels Centres d'Atenci3 Primària pel que fa a l'accessibilitat telef3nica, alhora que evidencia l'impacte positiu que tenen les accions de millora aplicades.