

ATENCIÓN TELEFÓNICA AL USUARIO

Autors: Sheila Ruiz Salas, Marta Barba Salas, Patricia Barba Salas, Eva Sánchez Folch,
Ariadna Sánchez de León González, Laia Goye Escobedo
Lloc de treball: Hospital Vall Hebron

INTRODUCCIÓ

La atención telefónica es una manera de mejora en la utilización de los servicios de urgencias de los centros hospitalarios.

Atiende todas las urgencias médicas generadas a lo largo de todo el día y todas las generadas en horario nocturno, festivos y fines de semana.

OBJECTIU

Facilitar al paciente el acceso a la consulta telefónica urgente, evitando desplazamientos innecesarios .

El objetivo principal es valorar el grado de resolución de las llamadas y el grado de satisfacción del ciudadano.

La consulta telefónica dentro del funcionamiento de cada centro es una herramienta útil en la gestión de las urgencias.

MATERIAL I MÈTODE

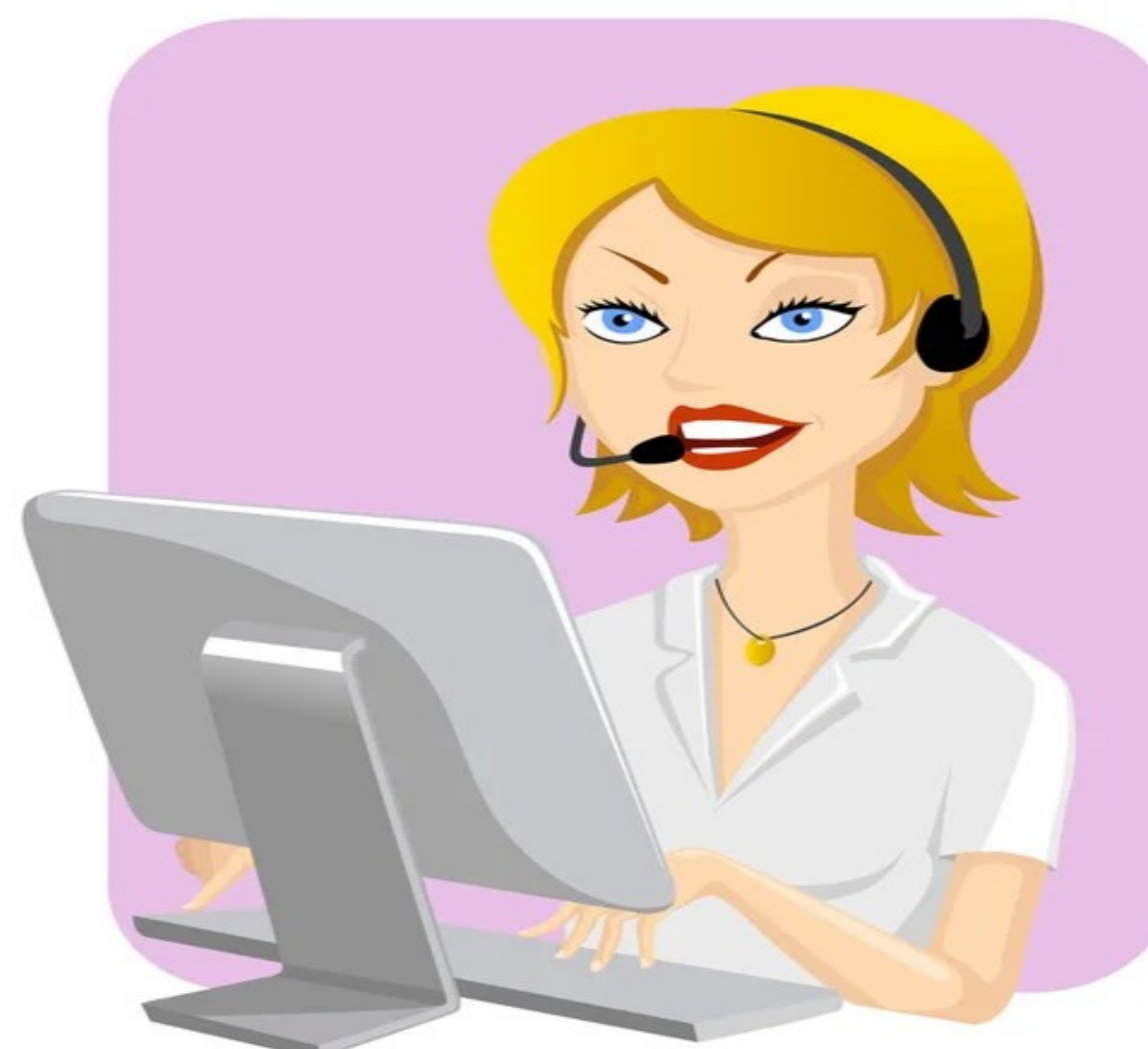
Todas las llamadas son atendidas por personal cualificado, quienes para cada caso hacen un registro en una base de datos, las variables clínicas y las relacionadas con la llamada telefónica

La satisfacción de los usuarios es detectar de manera rápida incidencias que requiriesen de una modificación de la toma de decisiones.

A la vez, se sienten bien atendidos, consideran que les resuelven el problema en la mayoría de los casos y todos valoran positivamente.

RESULTATS

ATENCIÓN TELEFÓNICA AL USUARIO



CONCLUSIONS

El teléfono es una herramienta eficaz y eficiente en la atención inicial de los centros hospitalarios, que facilita el acceso, evitando desplazamientos innecesarios y contribuye a mejorar el uso de los servicios de urgencias.

Los pacientes y usuarios ante un problema no se desplazan, sino que llaman por teléfono donde son informados Y se les ofrece el consejo de salud más adecuado.