

Obrir línies, obrir camins: el telèfon com a porta d'entrada a la salut rural

Autors: Saleh Llopis Gadea, Juliana Fernández Rodríguez, Rosa Guiu Amor, Rosa Amor González i Josep Maria Serres Montané
Lloc de treball: GAPIC Terres de l'Ebre



Introducció

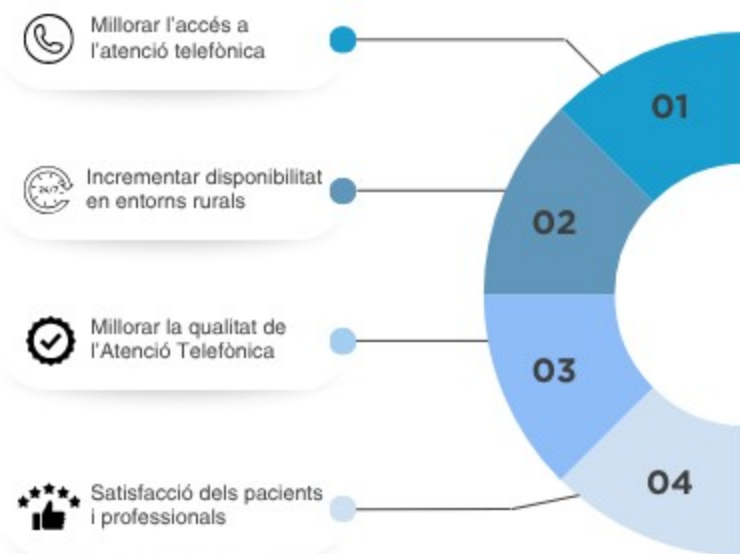
A l'àmbit rural, l'accés als serveis sanitaris més que una qüestió d'organització, és una qüestió d'equitat i de justícia. La dispersió geogràfica, la manca de recursos i els horaris limitats dels consultoris fan que, per a moltes persones, una trucada sigui l'única porta d'entrada al sistema de salut. Quan aquesta trucada no és atesa, no només es perd una visita: es trenca un vincle amb el territori, amb la confiança i amb l'equitat.

Per donar resposta a aquesta realitat, s'ha creat el **Punt de Suport Telefònic (PST)**, una iniciativa innovadora i humana que, mitjançant una estructura centralitzada i tecnologia al núvol, garanteix una atenció telefònica contínua, propera i resolutive. Més que atendre trucades, el PST escolta, orienta, informa i acompanya els pacients de l'àmbit rural.



Objectius

Millorar l'accessibilitat telefònica de la població rural, garantint una resposta continuada, personalitzada i resolutive. Alliberar els professionals dels consultoris per centrar-se en l'atenció presencial de qualitat. Enfortir el vincle entre sistema sanitari i territori, construint confiança i millorant l'experiència d'atenció. Convertir la tecnologia en una aliada per fer present la sanitat allà on els recursos són escassos.



Material i mètode

El projecte es basa en la creació del PST: una unitat administrativa centralitzada que gestiona de forma activa totes les trucades dels centres rurals. El sistema de telefonia, basat en **tecnologia RIAV i allotjat al núvol**, permet:

- ✓ Monitorar l'activitat en temps real
- ✓ Establir prioritats
- ✓ Activar retrucades automàtiques
- ✓ Extreure dades fiables per a la presa de decisions.

L'**atenció telefònica** es manté de **dilluns a divendres de 8 a 20 h**, independentment dels horaris d'obertura dels consultoris.



Resultats

S'ha reduït la reiteració de trucades, millorat l'experiència del pacient i dels professionals dels centres rurals. Però l'impacte va més enllà de les dades: la població sent el sistema més proper, més present i més humà i així s'ha constatat a través de enquestes i grups d'experiència de pacients.



2024

47.540

Trucades ateses des del PST

92,82%

Atenció al primer contacte

CONCLUSIONS

Aquest projecte no només optimitza la gestió: enforteix el vincle entre el sistema sanitari i el territori, contribueix a retenir població al món rural.

La tecnologia, quan es posa al servei de les persones, no separa: acosta, escolta i cuida.