

# Integració del Centre de Trucades en la programació de visites de l'ASSIR: experiència inicial i línies de millora

Autors: Eric Baena, Emma Sanchez, Cristina Ruiz, Alex Marquez, Cristina Sanchez, Susana Llorens  
Lloc de treball: Centre de Trucades de Santa Perpètua de Mogoda

## INTRODUCCIÓ

Des de març de 2025, el Centre de Trucades de l'ICS en la seva cartera de serveis corporativa, ha incorporat la programació de visites als centres ASSIR (Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva) tant per a ginecòloga com per a llevadora. Aquesta iniciativa ha sorgit amb l'objectiu de millorar l'accessibilitat de la població a aquests serveis i descongestionar els taulells dels mateixos EAPs i ASSIRs.

## OBJECTIU

Els principals objectius són agilitzar la programació de les visites ginecològiques, reduir els temps d'espera en l'atenció telefònica per a les pacients i minimitzar la càrrega administrativa que assumeixen els centres ASSIR i els EAPs.

## MATERIAL I MÈTODE

Els professionals del Centre de Trucades de l'ICS han rebut una formació bàsica sobre els criteris de programació i derivació de visites a l'àrea de ginecologia i llevadoria dels ASSIR. S'han activat accessos a aquests serveis per a gestionar la demanda de cites ginecològiques i garantir una coordinació àgil i segura amb l'agenda dels professionals, assegurant que les visites s'assignin segons la prioritat clínica i la disponibilitat de cada centre. Tot i que la col·laboració és recent i encara està en procés d'aprenentatge i desenvolupament, el flux de comunicació amb els centres és constant per resoldre dubtes i millorar el procediment.

## RESULTATS

### 1.- Increment de la demanda:

Amb la incorporació del Centre de Trucades al març, les trucades rebudes van augmentar un 52% respecte al febrer (de 10.274 a 15.709), arribant a 16.124 a l'abril.

### 2.- Capacitat de resposta:

Malgrat l'augment sobtat, es van atendre 13.378 trucades al març (85,2%) i 12.463 a l'abril.

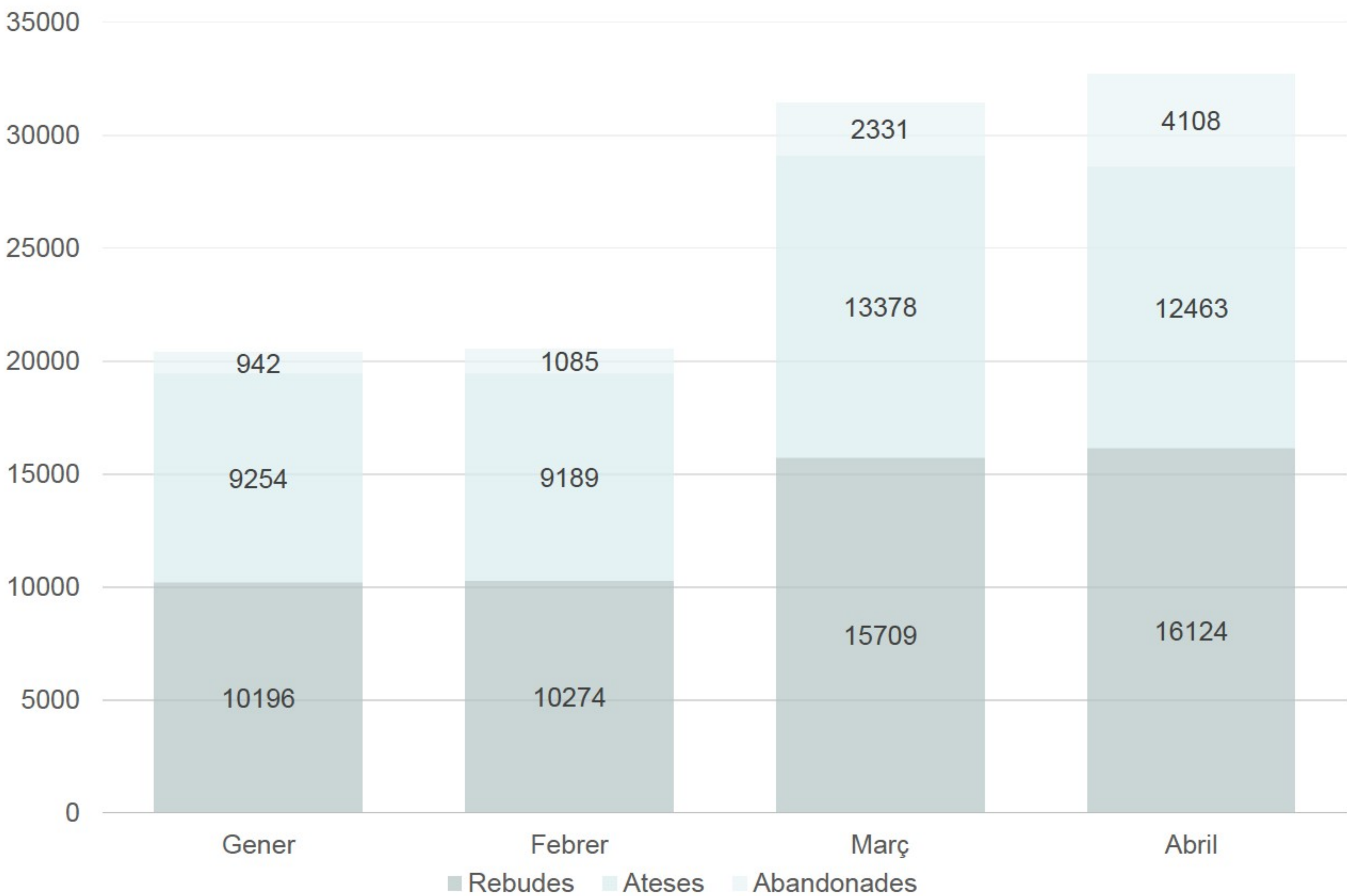
El sistema va absorbir gran part del volum extra, però es va detectar un augment progressiu de trucades abandonades (14,8% al març → 25,5% a l'abril).

### 3.- Millora de l'accessibilitat:

S'ha reduït el temps d'espera i descongestionat l'atenció telefònica als centres ASSIR i EAP.

### 4.- Variabilitat entre centres:

Les diferències en protocols de programació generen incidències puntuals, actualment en procés d'ajust.



Gràfic 1: Trucades de la línia ASSIR en el territori de Metropolitana Sud (març i abril, inici de l'activitat ASSIR Corporativa)

## CONCLUSIONS

La integració del Centre de Trucades de l'ICS en la programació de visites ginecològiques ha evidenciat una millora clara en l'accessibilitat al servei i en la descongestió dels centres ASSIR. Malgrat l'increment notable de la demanda, la capacitat de resposta ha estat positiva, amb indicadors d'eficiència destacables. Tot i que encara s'arrossegueu diferències en els protocols de programació entre centres i s'identifiquen punts de millora, els primers resultats confirmen que aquest model de col·laboració és una eina útil per a una gestió més fluida i una millor experiència per a les usuàries.