

“PROJECTE MAT

(MILLORA DE L'ACCESSIBILITAT TELEFÒNICA)”

Autors: Clàudia Rodríguez, Silvina Lugones, Paula Ocaña, Patricia Aguiar, Cristina Corredera, Montserrat Caralt
Lloc de treball: EAP CUBELLES-CUNIT

INTRODUCCIÓ

El Projecte MAT (Millora de l'Accessibilitat Telefònica) és una iniciativa pilot impulsada a dos centres d'Atenció Primària de la zona costanera, amb l'objectiu de respondre a la necessitat d'una millor gestió de les trucades telefòniques i una reducció de la pressió sobre el personal administratiu. El pilot es va desenvolupar durant el mes de novembre de 2024.

OBJECTIU

- Millorar l'accessibilitat i la qualitat del servei telefònic.
- Reduir l'angoixa i la càrrega de treball del personal de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania (UAC).
- Augmentar el nombre de trucades ateses mitjançant sistemes de suport extern.
- Millorar la satisfacció ciutadana i disminuir les reclamacions relacionades amb l'atenció telefònica.

MATERIAL I MÈTODE

Material:

- Telèfon específic assignat al projecte MAT.
- Suport del Centre de Trucades i del servei 061 (Salut Respon).
- Etiqueta de derivació d'incidències: "MAT PILOT".

Mètode:

Durant el període del pilot (del 4 de novembre al 4 de desembre de 2024), es van redirigir les trucades entrants cap al Centre de Trucades i al 061, utilitzant el nou telèfon específic. Es va intentar implementar el sistema de callback per gestionar trucades no ateses, amb un marge de resposta de 24–48 hores per als casos derivats com a "MAT PILOT", però per problemàtiques d'efectius professionals, no va ésser possible. El projecte es va monitoritzar a través de reunions de seguiment amb la Gerència d'Atenció Primària Penedès.

RESULTATS

- Reducció del volum de trucades que arribaven directament al centre.
- Entre 7 i 10 trucades diàries per agent, molt per sota de la càrrega anterior.
- Professionals menys angoixats i amb un entorn de treball més tranquil.
- Increment considerable del nombre de trucades ateses globalment.
- Descens de les reclamacions telefòniques per part de la ciutadania.



PROJECTE MAT
(MILLORA DE L'ATENCIÓ TELEFÒNICA)

PROJECTE PILOT: MILLORA
DE L'ACCESSIBILITAT TELEFÒNICA



Projecte Pilot:
Millora de l'Accésibilitat
Telefonica (MAT)

PERÍODE
04/11/2024 - 04/12/2024



+ 3676 trucades ateses
Cubelles: 4856
Cunit: 4314



ACCIONS IMPLEMENTADES



Desviació de trucades al
Centre de Trucades
i al 061 (Salut Respon), amb personal
destinat únicament als centres.



Assignació d'un telèfon específic per
al pilot MAT



Es va voler introduir el sistema
callback (retorn de trucades), però
no va ésser possible.



Nova categoria d'incidències "MAT
PILOT" (temps de resposta 24-48 h)



Trucades gestionades per agent: 7-10
trucades/dia (molt menys que abans)



Major nombre de trucades ateses
gràcies al suport extern



Reducció de la pressió i l'angoixa
entre el personal administratiu



Millora notable de la satisfacció
ciutadana.



Descens de les reclamacions
relacionades amb la telefonia.

CONCLUSIONS DELS PROFESIONALS



“Amb el pilot MAT, el telefon no sonava constantment.
Treballavem amb més tranquil·litat i eficàcia.”

AUTORES: Silvina Lugones, Paula Ocaña, Patricia Aguiar, Cristina Corredera, Clàudia Rodríguez, Montserrat Caralt

CONCLUSIONS

El Projecte MAT ha demostrat ser una eina eficaç per millorar l'accessibilitat telefònica i el benestar del personal d'atenció. L'experiència positiva del pilot reforça la necessitat d'estendre aquest model a altres centres, com a estratègia per millorar la qualitat del servei i l'experiència del pacient.