

MILLOREM L'ACCESSIBILITAT TELEFÒNICA AL CIUTADÀ – CALLBACK

Escribano Garcia, B., Hermoso Ramos, L., Puvia Fernandez, S., Rodriguez Majado, J.C., Tombas Pou, M.T., Villanueva Campo, M.J

Centre de trucades de l'Institut Català de la Salut

INTRODUCCIÓ

Davant la variabilitat de la demanda telefònica en trams horaris i dies setmanals, es detecta la pèrdua d'atenció a la ciutadania que es posa en contacte amb el sistema mitjançant el Centre de Trucades, i es planteja una acció de millora per donar més accessibilitat a la ciutadania retornant la trucada a aquells ciutadans que ho sol·liciten i que no han estat atesos en el moment que truquen.



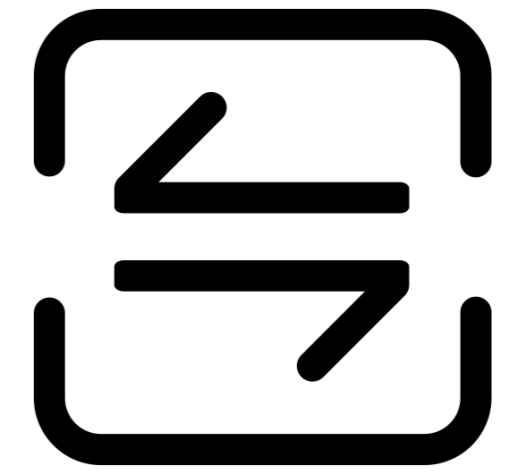
OBJECTIU

Analitzar el volum de trucades no ateses en què la ciutadania sol·licita que se li retorni i el volum de devolucions de trucades realitzades (Call-back) pels professionals del Centre de trucades.



MATERIAL I MÈTODE

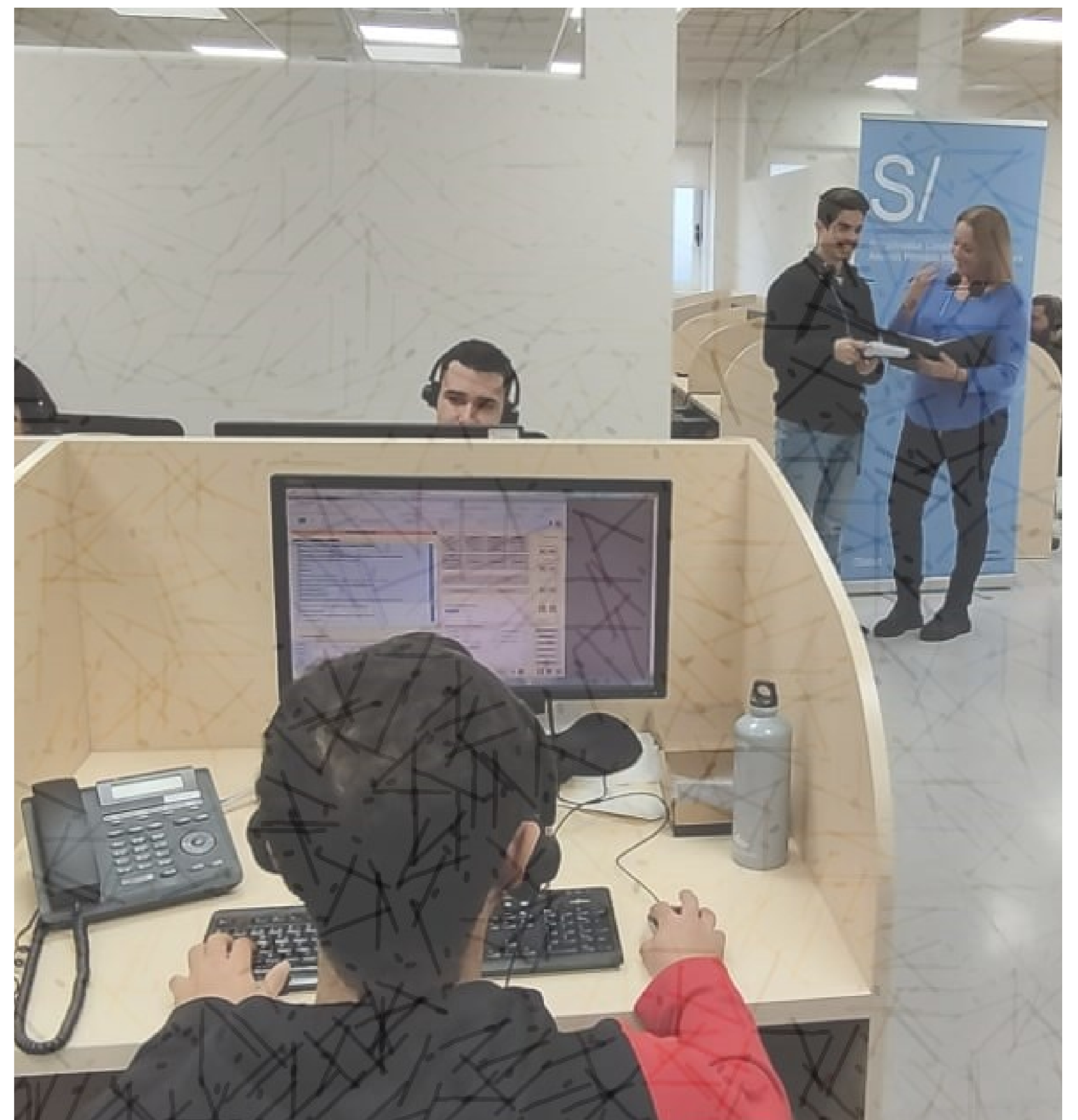
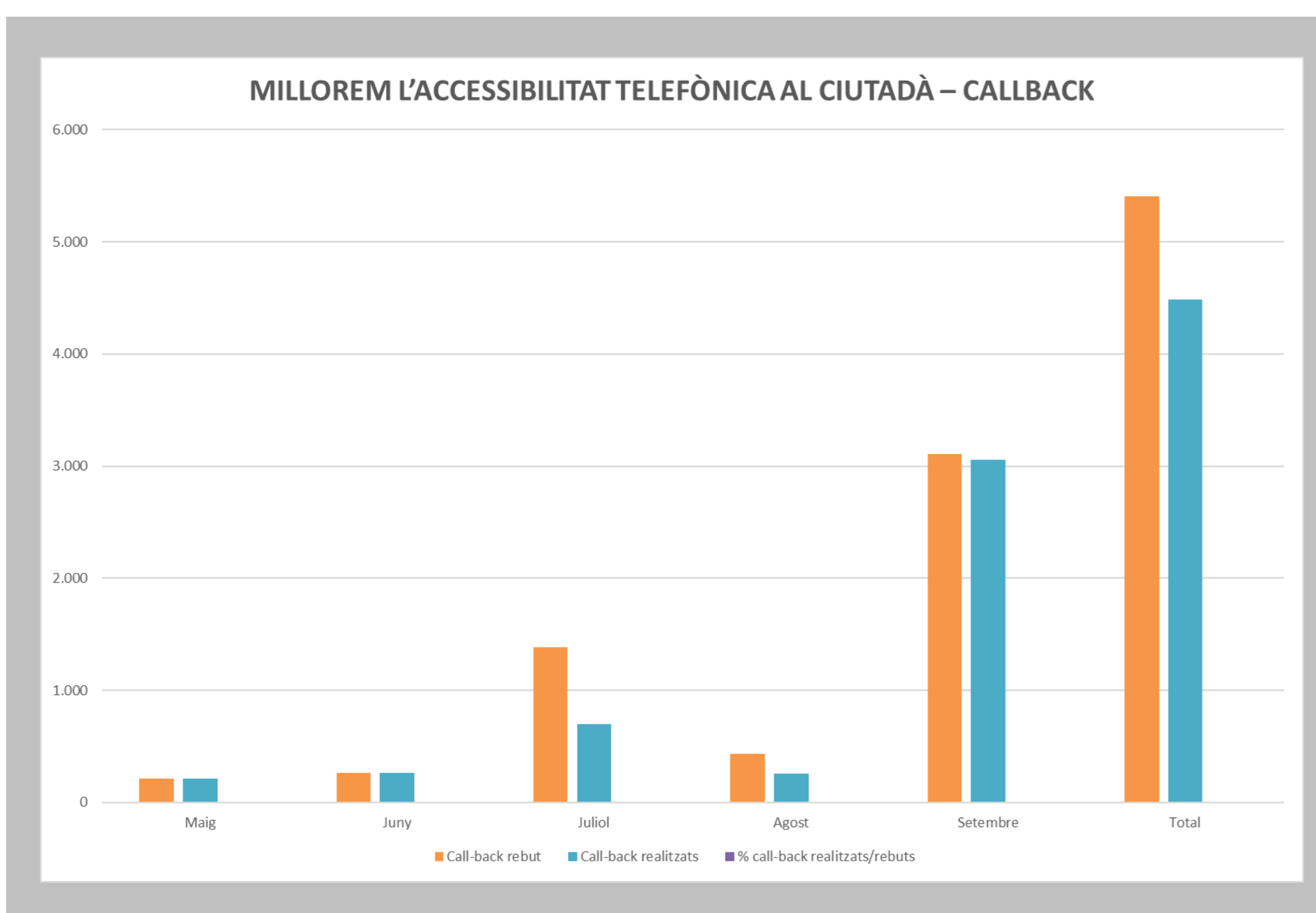
- Disseny: Estudi d'intervenció.
- Àmbit: Centre de Trucades d'àmbit territorial.
- Població d'estudi: Trucades rebudes al Centre de trucades i no ateses en el moment de la trucada.
- Recollida de dades: de maig al setembre del 2023
- Variables: total de trucades no ateses i sol·licitades com a devolució de trucada i total de devolucions de trucades realitzades (Call-back).
- Anàlisi estadístic: Anàlisi descriptiva univariada.



RESULTATS

Els resultats han estat:

El total de trucades no ateses i sol·licitades com a devolució de les que s'han retornat d'aquests cinc mesos ha estat de 5.403, de les quals s'ha realitzat el 83% de Callback.



CONCLUSIONS

S'aconsegueix una millora en l'accessibilitat telefònica perquè a les trucades que no estan ateses en el moment i, per petició de la persona usuària sol·licita la devolució de la trucada per resoldre la seva necessitat, se'ls retorna la trucada en els trams horaris amb menys activitat del servei sent una millora en la gestió d'aquestes.

La valoració és positiva perquè es resol la necessitat de la persona usuària sense haver de tornar a trucar al Centre de trucades.