

Seguiment d'activitat de les centraletes: millora de l'accessibilitat telefònica

¹Mingorance Martínez, Jenifer; ¹López Alemany, Genís; ¹Molina Garcia, Xavier; ²Casanovas Pans, Clara; ³Igal López, Marian; ⁴Torres Perpiñan, Mercè; ⁵Gutiérrez Gallego, Sònia.

¹Direcció Atenció Primària Metropolitana Nord; ²Servei Atenció Primària Vallès Occidental; ³Servei Atenció Primària Vallès Oriental; ⁴Servei Atenció Primària Barcelonès Nord; ⁵Servei Atenció Primària Maresme.

INTRODUCCIÓ

Al 2022 s'inicia la **transformació de la telefonia del territori** al Sistema Integral de Veu (SIV). El canvi de la xarxa de core pel sistema de telefonia corporativa suposa una gestió centralitzada per a comunicacions de veu i de dades que permet extreure l'activitat de les centraletes, fer estadístiques en temps real, realitzar anàlisi de resultats i promoure actuacions de millora des del centre.

La direcció d'atenció primària (DAP) Metropolitana Nord elabora un **mapa de telefonia setmanal** i un **informe mensual** amb percentatge de trucades ateses dels equips d'atenció primària (EAP), equips d'atenció pediàtrica territorial (EAPT) i d'atenció a la salut sexual i reproductiva (ASSIR) migrats al SIV.

OBJECTIUS

- **Comparar** el percentatge de trucades ateses amb SIV respecte a la xarxa de core.
- **Analitzar** la implementació del seguiment de l'activitat telefònica dels centres.
- **Garantir** l'accessibilitat telefònica per sobre del 90%.

MATERIAL I MÈTODE

- **Disseny:** estudi d'intervenció abans-després.

- **Àmbit:**

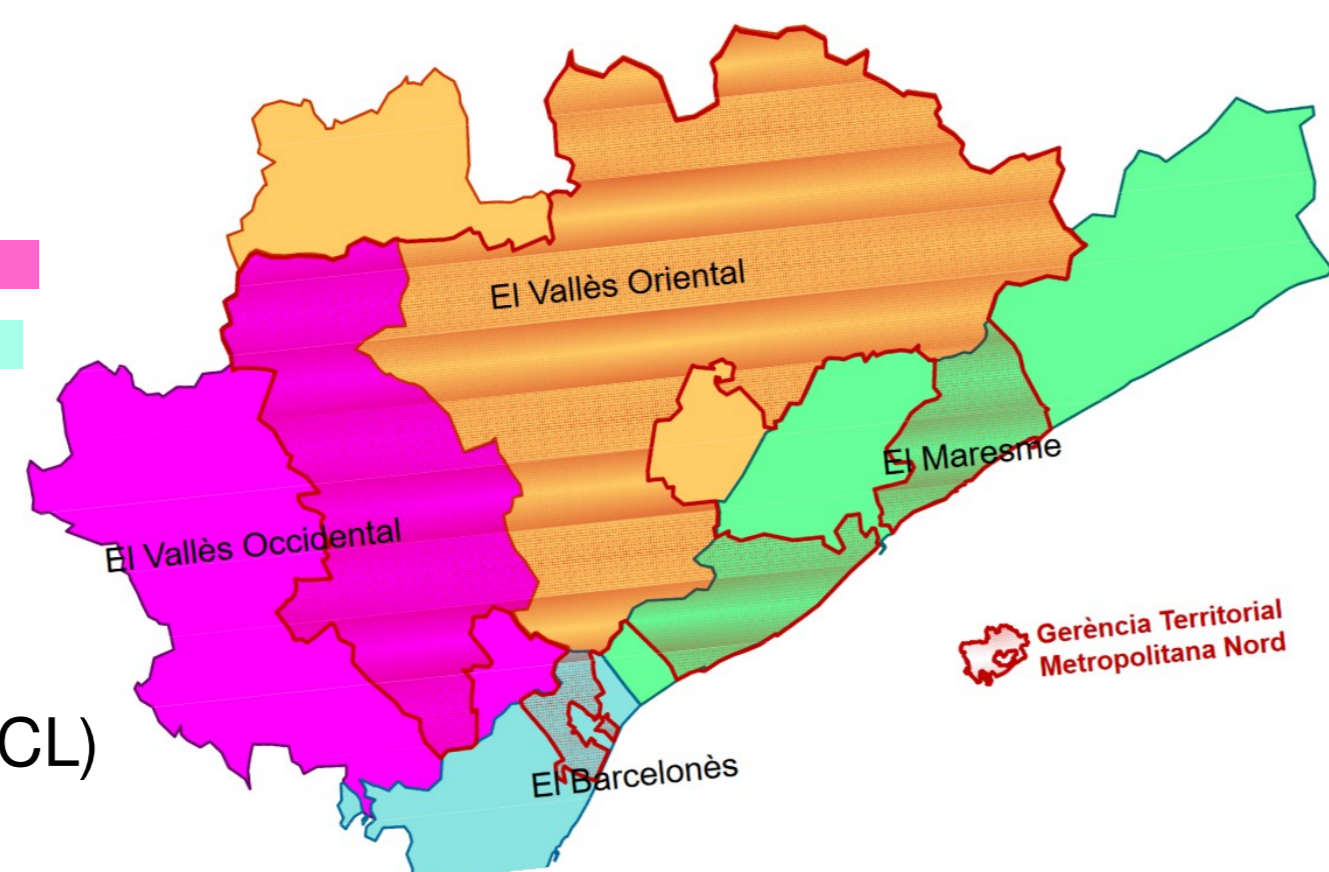
» 4 Comarques

- 1.130 Km²
- 71 Municipis



» 4 SAP:

- SAP Vallès Oriental
- SAP Vallès Occidental
- SAP Barcelonès Nord
- SAP Maresme



» 66 EAP:

- 84 Centres
- 22 Consultoris Locals (CL)

» 1 Centre de Trucades

- **Població d'estudi:** trucades ateses als EAP, EAPT i ASSIR

- **Recollida d'informació**



- Informe de detall de trucada de Vodafone
- Mapa de dades setmanal (plataforma Business Objects (BO) GTMN)
- Informe mensual (plataforma Business Objects (BO) GTMN)

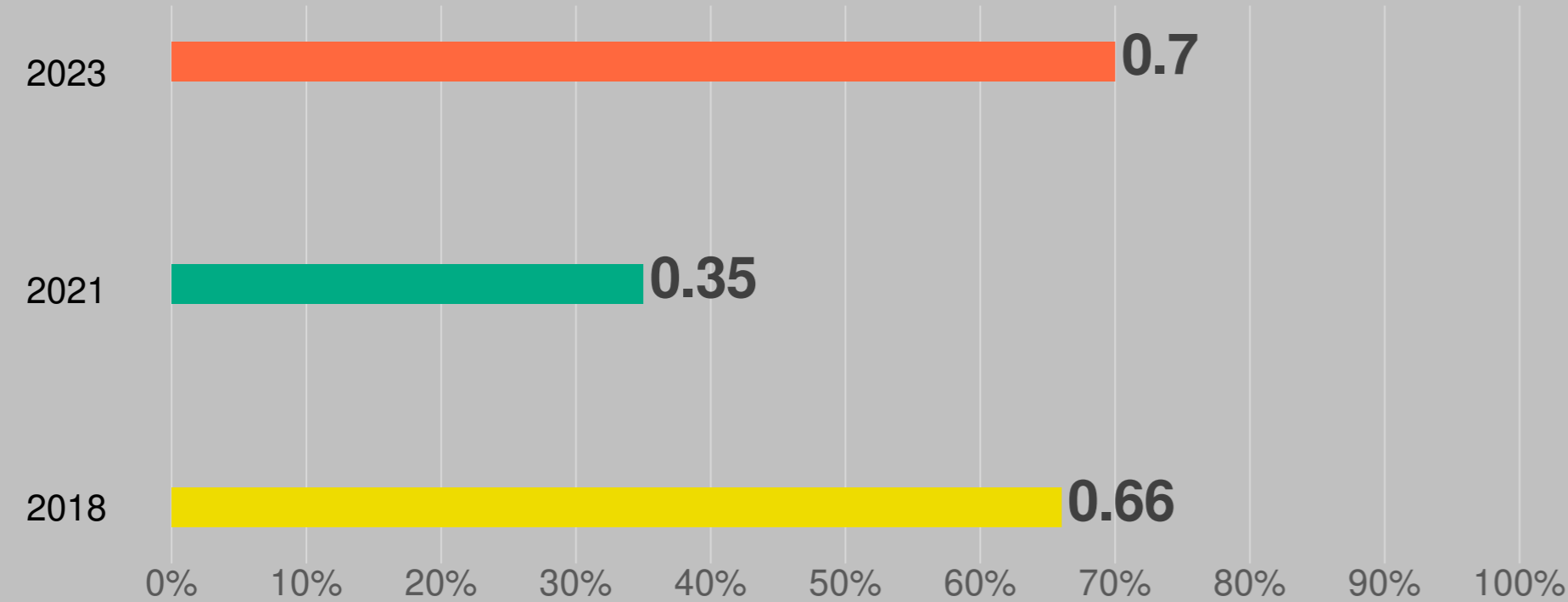
- **Variables**

Nombre de trucades entrants	Nombre de trucades ateses	Periodicitat dels informes de seguiment per centre	Mesures realitzades de les incidències recollides

- **Anàlisi estadística:** anàlisi descriptiva univariada.

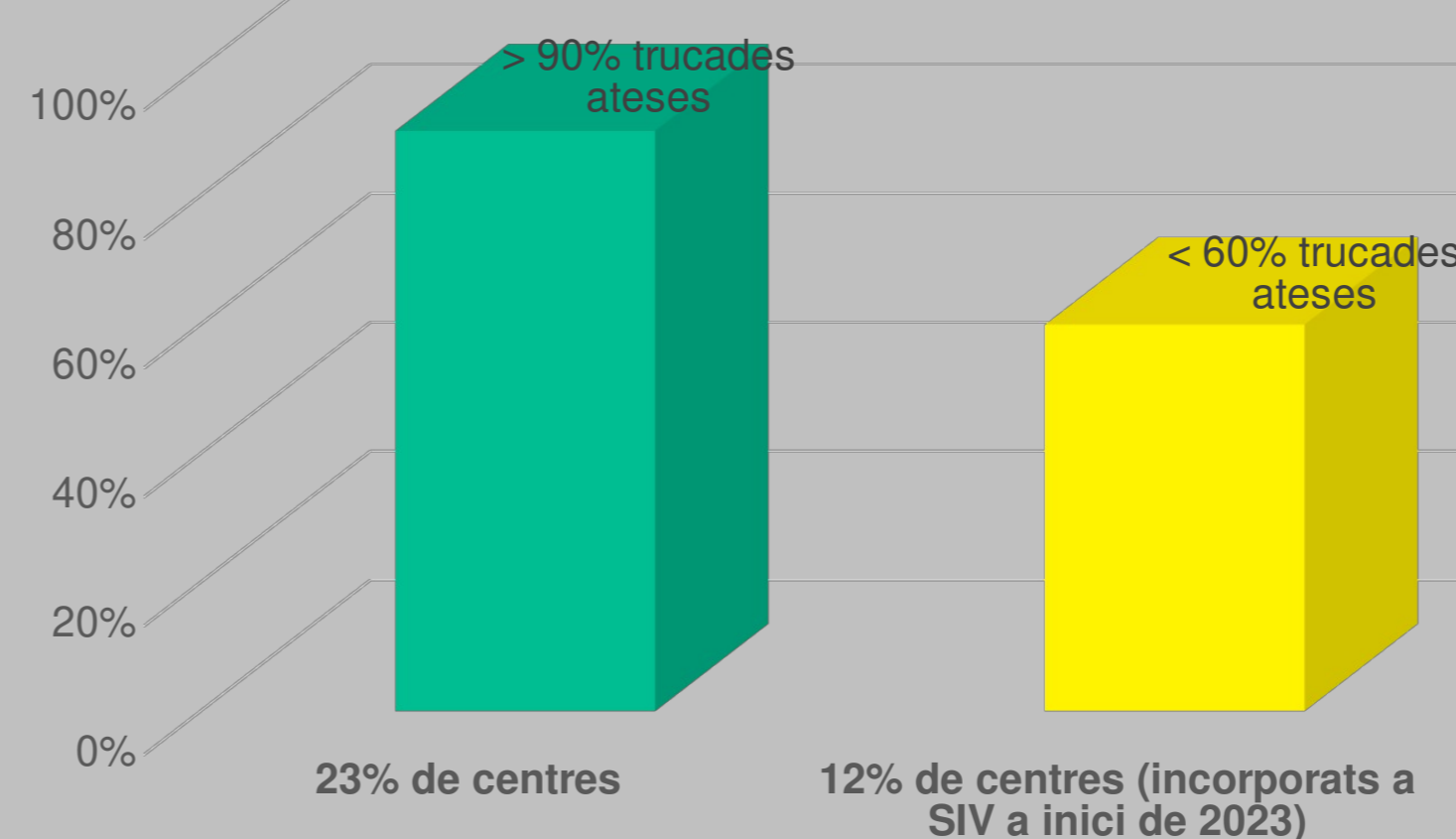
RESULTATS

Global DAP MN: % trucades ateses sobre total trucades rebudes



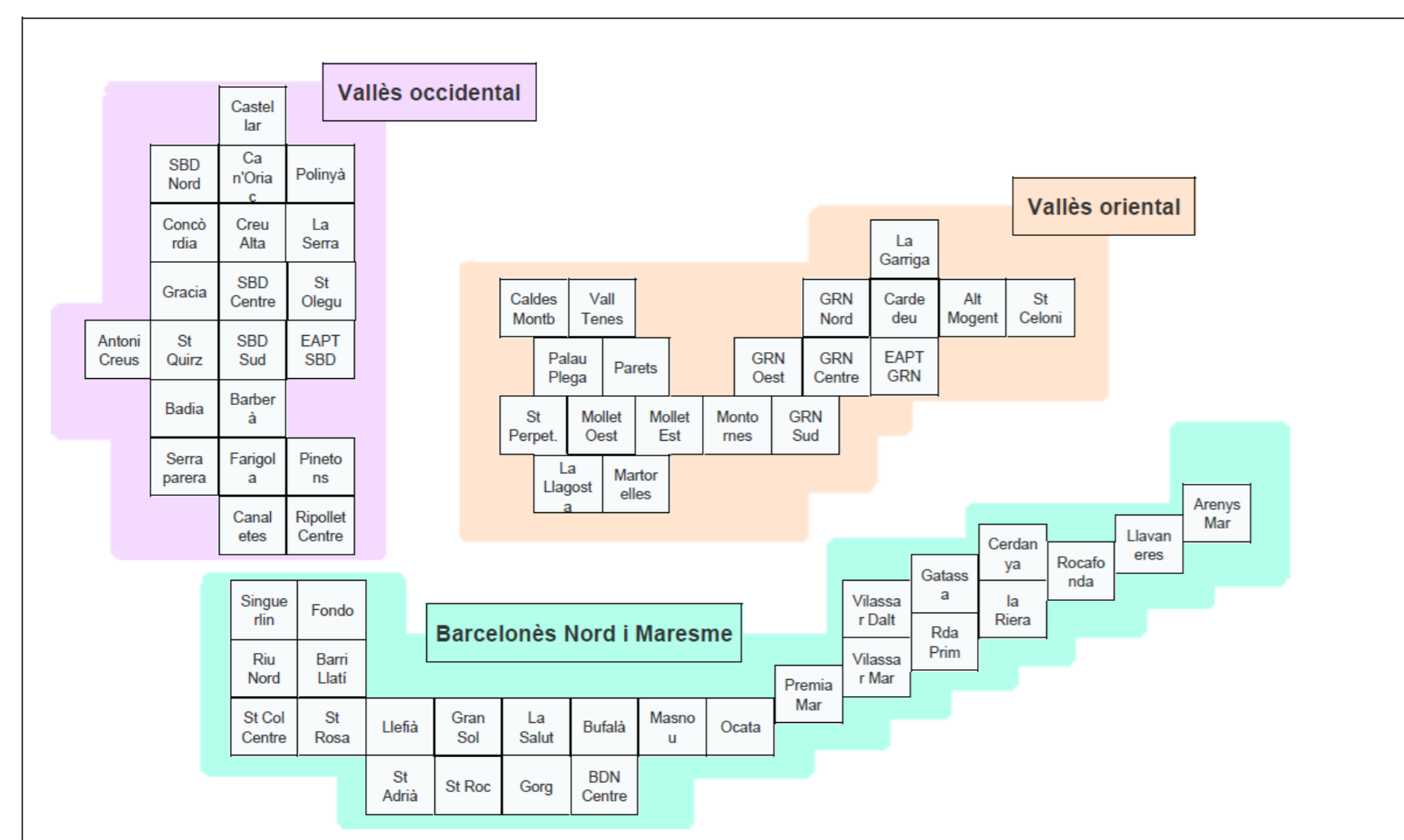
Accessibilitat telefònica

Tots els centres entre el període 2021-11 i 2023-09, de tots els dies de la setmana



84 centres
4 CL
migrats a SIV

Elaboració d'informes de seguiment telefònic, setmanal i mensual a la DAP i diari als centres.



Esmena d'incidències organitzatives: reestructuració de trams horaris d'atenció, reorganització de les pauses, revisió dels solapaments.



CONCLUSIONS

- L'accessibilitat telefònica ha augmentat un 40% amb el SIV durant el període analitzat.
- L'enviament d'informes de seguiment amb periodicitat contínua ha permès recollir millor les incidències i implementar les mesures de millora més adients.
- És factible assolir el 90% d'accessibilitat telefònica en un període d'implementació més gran.

BIBLIOGRAFIA

- Revista mèdica
<https://revistamedica.com/atencion-telefonica-centros-salud/>
- Intranet DAP MN
http://mnap.cpd1.grupics.intranet/area_assistencial/linies_basiques/atenciociudadania/telefonica.html