

# GESTIÓ MÉS EFECTIVA DE LA DEMANDA TELEFÒNICA

Autors: M Mar Evangelista García, Sara Redorta Hervella, Joel Manchado Evangelista, M Luz Muñoz Coso

Lloc de treball: Eap Montnegre-Les Corts Pedralbes

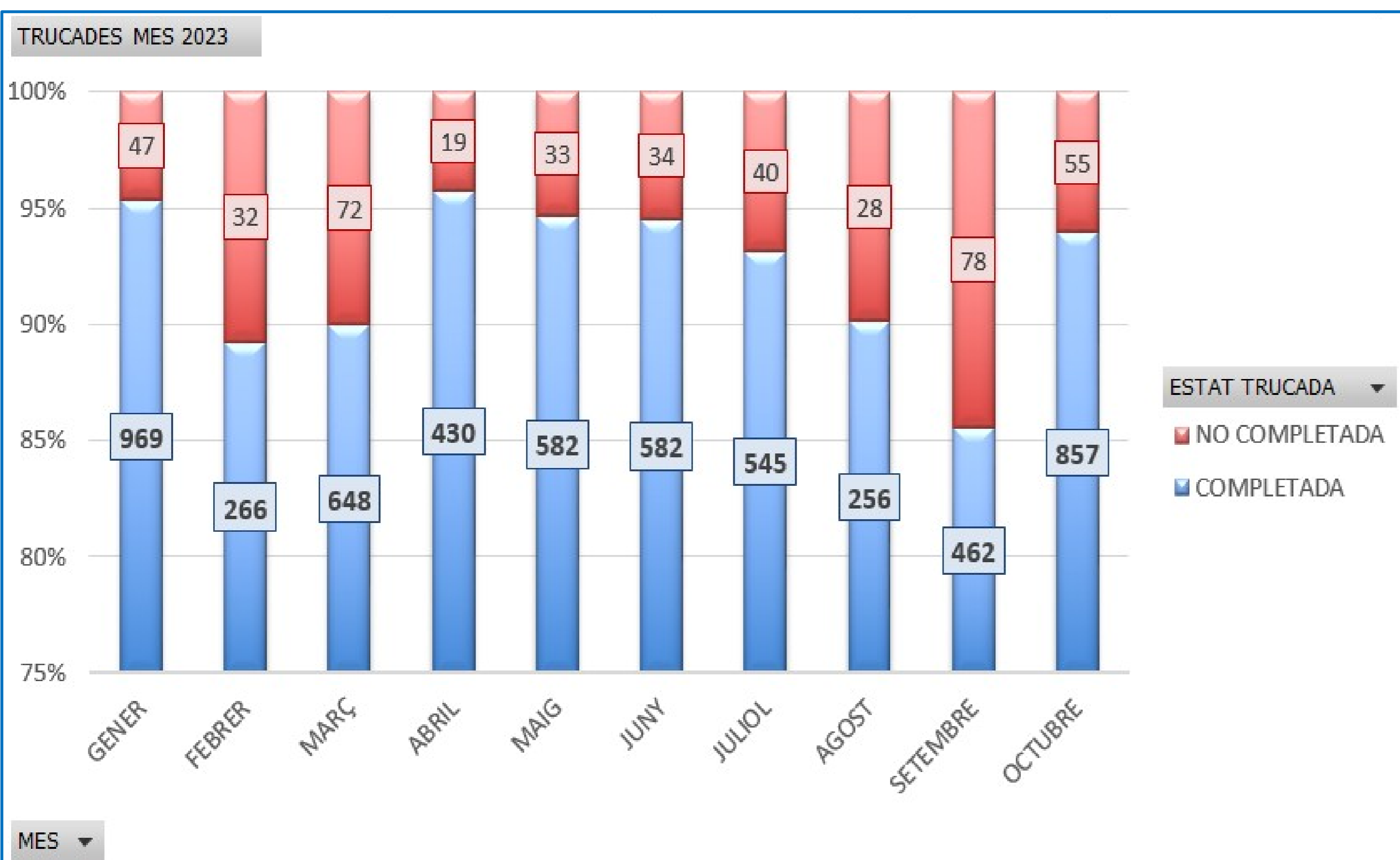
## INTRODUCCIÓ

Els administratius som el primer punt de contacte amb l'usuari. Arrel de la pandèmia les resolucions no presencials s'han duplicat. Tenim una població molt demandant en resolucions no presencials.

L'E-respon és una eina de retorn de trucades que enregistra els telèfons de la ciutadania quan truquen als equips i no poden ser ateses en el moment, perquè quan estigui disponible el E-respon, retorni la trucada i es pugui resoldre des del centre.

## OBJECTIU

- Millorar l'accessibilitat telefònica de l'equip.
- Millorar el temps de resposta de centraleta telefònica.
- Retorn de trucades no contestades que enregistra els telèfons de la ciutadania



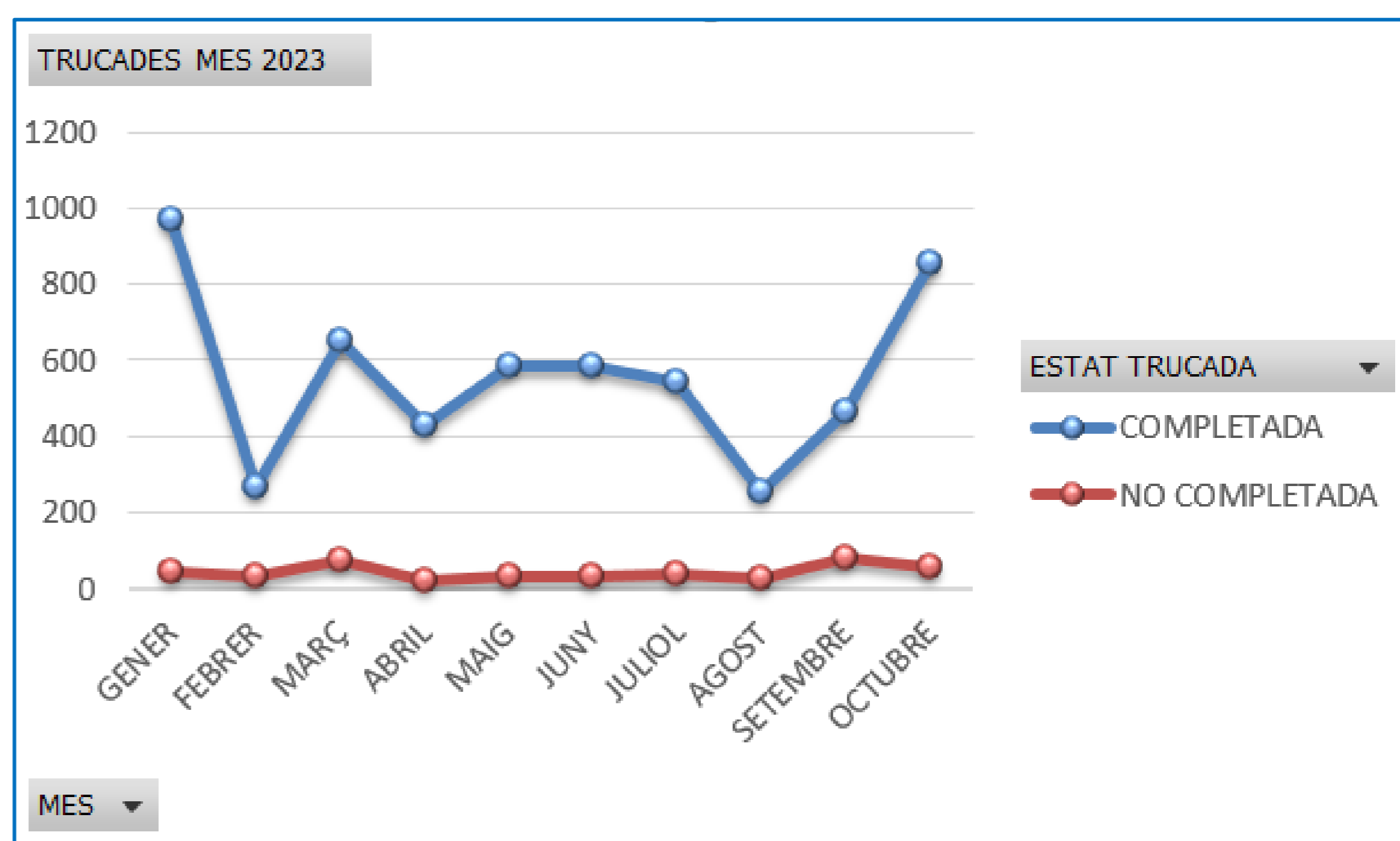
Trucades rebudes a l' e-respon aquest any 2023. Dades explotades de gener a octubre.

## MATERIAL I MÈTODE

- Plataforma de registre i control de E-respon.
- Explotació de dades de la plataforma de registre i control de E-respon.

## RESULTATS

Com es pot observar en el gràfic adjunt, al gener un 95,37% de trucades ateses en l' e-respon s'han resolt, mentre que un 4,63% no es van acceptar per part del pacient o ja es va resoldre abans de la trucada del e-respon. S'observa una millora en l'accés telefònic.



Trucades rebudes a l' e-respon aquest any 2023. Dades explotades de gener a octubre.

## CONCLUSIONS

Els administratius som el nexa fonamental, la porta d'entrada al Sistema Sanitari. Amb l'e-respon ha millorat el servei d'atenció telefònica amb una reducció del temps de resposta i una millora d'accés telefònic al centre.

Més demanda atesa telefònicament, per tant s'han reduït les cues al centre.