

Tenen raó els nostres pacients quan es queixen de que en els CAPs no agafem el telèfon?

Anaïs Ruíz Baeza¹; Miquel Sans Canudas¹; Carme Ferrando López¹; Riansares Anguix Brício¹

¹EAP Ribes-Olivella

Temàtica: 03. Accessibilitat

Paraules clau: telefonia, accessibilitat, comunicació

Introducció i Objectius: En els últims anys, i sobretot després de la pandèmia de la COVID, la queixa més verbalitzada pels pacients és la dificultat en l'accés via telefònica en general a tots els CAPs i la incomoditat que els suposa venir presencialment per a poder ser atesos. Dins del projecte d'equip "Connectem amb la comunitat" que portem treballant des de fa un any, millorar aquesta via d'accés era per nosaltres una prioritat. El Pla de millora de l'Accessibilitat de la ciutadania a l'atenció sanitària, del Departament de Salut ha facilitat la instal·lació d'una centraleta telefònica digital, amb la possibilitat d'analitzar dades.

Objectiu principal de la intervenció és augmentar el percentatge de persones ateses durant el dia i disminuir el número de trucades que ha de realitzar el pacient per a ser atès. Com a objectiu secundari pensem en millorar l'experiència del pacient en el nostre centre.

Material i mètodes: A partir del mes de novembre del 2022 s'ha analitzat diària i setmanalment totes les trucades que entren a la centraleta, per conèixer el volum de trucades, número de persones que intenten accedir, franja horària i variació setmanal. Per altra banda s'han fet reunions amb els PAC (professionals d'atenció a la ciutadania) per fer un check list de totes les tasques que realitzen i qui i quan desenvolupa cadascuna. D'aquesta manera i tenint en compte les dades telefòniques s'ha fet una reorganització del taulell afavorint l'atenció telefònica sobretot en els moments amb més demanda.

Resultats: En el mes de novembre vam rebre 7457 trucades i es va atendre un 58,85% dels ciutadans (2841 usuaris) amb una mitjana de trucades de 4,46 per persona per arribar a ser atesos. En el mes de febrer, després dels canvis realitzats, vam rebre 4494 trucades i es va atendre 88% de ciutadans (2412 usuaris; un 29,15% més que en el mes d'octubre) amb una mitjana de 2 trucades per ser usuari per aconseguir ser atès.

Conclusions: Des de la pandèmia el centre de referència per qualsevol demanda de la població és el CAP. Pràcticament el 80% de les agendes es programen des del mateix centre i les visites agendades des d'altres dispositius com el Call Center actualment són pràcticament inexistents amb l'augment de volum que això suposa per a les centraletes dels CAPs i per la sobrecàrrega dels PAC. Es necessiten més recursos als equips per poder donar aquesta atenció des dels centres o hem de tornar a treballar per a que la població utilitzi altres vies d'entrada. Amb tot i això, sempre podem analitzar mancances i millorar processos per a ser més eficients, i donar un millor servei i de més qualitat a la població. De moment és aviat per a que la població sigui conscient d'aquesta millora i que això suposi una millor visió dels nostres serveis però esperem que amb el temps aquest malestar de la població envers els CAPs, millori.