



IMPLEMENTACIÓ D'UN CALL CENTER EN UNA UNITAT D'INTERVENCIÓ INTERMÈDIA PER PACIENTS CRÒNICS COMPLEXES (PCC) I AMB MALALTIA CRÒNICA AVANÇADA (MACA). MILLORA DE LA COMUNICACIÓ AMB L'USUARI I DEL REGISTRE TELEFÒNIC

Castellví Sampol¹, M. Liras García¹, N. Grané Mascarell¹, L. Sabán Cortes¹, V. Sorolla Gutiérrez¹, M. Nava Rojas¹, G. Álvarez Muñoz², N. Freixenet Guitart²

(1) Programa d'Atenció Domiciliària i Equips de Suport (PADES)
(2) Unitat Funcional d'Atenció a la Cronicitat i la Complexitat (UFACC) Servei d'Atenció Primària Delta de Llobregat
Direcció d'Atenció Primària Metropolitana sud
Institut Català de la Salut
Departament de Salut | Generalitat de Catalunya

Autora de correspondència: acastelvi.apms.ics@gencat.cat



INTRODUCCIÓ

Per atendre de manera correcta i satisfactòria als nostres usuaris identificats com a PCC i MACA la **comunicació efectiva** i un **registre** acurat de l'atenció són una peça fonamental en l'organització del circuit sanitari.

Fins fa un any, els usuaris només podien contactar amb nosaltres a través d'un **contestador**. El 2023 vam accedir a un servei de **call center** compartit amb altres serveis d'atenció primària.

OBJECTIUS

Anul·lar el contestador i derivar l'atenció telefònica a través del **call center** per:

- Optimitzar el temps de resposta a la demanda telefònica
- Adequar els recursos sanitaris al motiu de consulta

MATERIAL I MÈTODES

Durant un any s'han anat donant els dos telèfons, **contestador** i **call center** informant de la diferència.

- **Contestador**: l'atenció **no és immediata**, no es dona resposta a una **demanda aguda** o **fora de l'horari** d'atenció.
- **Call center**: l'atenció és **immediata** i es **resol** o **deriva** a altres serveis si precisa.

Per realitzar aquest circuit ens hem basat en un protocol de decisions establert i consensuat per professionals sanitaris per tal de respondre les demandes des de l'atenció primària d'aquest tipus de pacients (PCC i MACA).

RESULTATS

- L'any **2023** ateses **3.117** trucades/ **24.336** min durada → resoltes per **call center**: 1.454 (**23,8%**)
- **Gener i febrer de 2024** ateses **1.083** trucades/ **4.392** min durada → resoltes per **call center**: 324 (**30%**)

Disminució del temps de resposta
Optimització de l'activitat assistencial dels professionals
Millora el registre i la traçabilitat de l'activitat assistencial

CONCLUSIONS

La implementació d'un recurs com el **call center** ha demostrat ser efectiu per millorar la rapidesa de l'**atenció telefònica**, té la capacitat per **resoldre** algunes demandes i per tant millora l'eficiència dels professionals per centrar-se en donar l'**atenció de qualitat** als pacients que realment la necessiten.