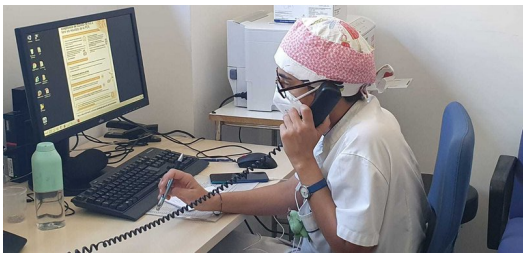


Un 65% de les consultes als CAP es resolen per telèfon

L'atenció primària de l'ICS Girona reforça les línies telefòniques per atendre la creixent demanda de consultes

L'activitat a l'atenció primària ha crescut un 44% el primer semestre d'aquest any



L'atenció primària de l'ICS Girona ha reforçat les línies telefòniques per atendre la creixent demanda ICS GIRONA.

Un 65% de les consultes d'atenció primària que reben els professionals de l'ICS Girona es resolen a través d'una trucada telefònica. Des de l'inici de la pandèmia, les visites telefòniques han esdevingut clau per mantenir l'activitat assistencial. Abans de la pandèmia, el 80% de les consultes eren presencials. Això implica un creixement exponencial de visites telefòniques, que arriben a multiplicar per tres les trucades que reben els centres en relació amb abans de la pandèmia. Aquest augment d'activitat telefònica coincideix amb un increment de l'activitat dels CAP, que en la primera meitat del 2021 ha pujat un 44%.

Cinquena onadaDe l'estudi del comportament de les centraletes dels centres d'atenció primària se'n desprenen algunes dades que il·lustren el notable increment de trucades. És el cas del CAP Montilivi de Girona, on en un sol dia de principis de juliol, en plena cinquena onada de contagis, es van rebre 2.958 trucades. En una setmana qualsevol de l'abril o el maig no s'havia arribat a aquest volum de trucades. Així, el CAP de Montilivi ha rebut de mitjana, durant el juliol, unes 1.700 trucades al dia.

L'augment d'aquest tipus de visites a distància ha fet que els centres d'atenció primària de l'ICS Girona hagin posat en marxa un nou sistema de telecomunicació per donar resposta a la creixent demanda de consultes que tenen per via telefònica. A través de l'operadora telefònica que presta aquest servei s'han desplegat noves connexions mitjançant centraletes intel·ligents, per poder donar resposta al gruix de trucades. Després de la seva posada en marxa, durant unes setmanes s'ha estat estudiant el comportament de les centraletes, s'ha avaluat a quines hores hi ha més trucades, quants usuaris truquen i quantes vegades ho fan, els professionals actius que hi ha a cada moment i la gestió que es fa amb l'atenció de les trucades. D'aquesta manera s'ha pogut ajustar la capacitat de resposta de cada centre, en funció de la demanda dels usuaris, amb l'objectiu d'optimitzar l'atenció telefònica. En centres amb un major nombre de població assignada es poden arribar a rebre més de 1.200 trucades al dia. La millora ha permès donar resposta a més d'un 80% dels usuaris en primera instància.

Publicat a:

-El Punt Avui. Girona 04-08-2021, Pàgina 22

Font del document:

<http://www.elpuntavui.cat/societat/article/14-salut/2009901-un-65-de-les-consultes-als-cap-es-resolen-per-telefon.html>