Título

ESTUDIO DE LA ACCESIBILIDAD TELEFÓNICA EN LAS CONSULTAS EXTERNAS DE UN CENTRO HOSPITALARIO

Clasificación

01- Proceso Asistencial del Paciente

Palabras clave: teléfono, consultas

Autores

ROSA FERNANDEZ LOBATO, JOSE RAMON GARCIA BERROCAL, JUAN LUIS CRUZ BERMUDEZ, ANA SAINZ ROJO, MARIANO ALCARAZ ESTEBAN, JORGE CASAS REQUEJO,

Entidad

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GETAFE

INTRODUCCION

La atención telefónica las consultas externas (CEX) es una de las actividades que más valoran los usuarios y prueba de ello es que en la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios realizada en 2010 en nuestro centro por la Consejería de Sanidad de Madrid, el tercer aspecto más destacado es la dificultad para contactar telefónicamente con las CEX . Ante esta debilidad nos planteamos una oportunidad de mejora.

MATERIAL Y METODOS

Se analizan los datos sobre las llamadas realizadas, recibidas y perdidas por las extensiones telefónicas de las CEX, obtenidas en el mes de enero de 2011. Se determinan los motivos de llamada de los pacientes, los procedimientos del personal administrativo y las reclamaciones presentadas por ese motivo. Se realizaron 40.136 consultas durante este periodo en 49 CEX y se analizan 82.000 llamadas. Se estudian los datos de las especialidades quirúrgicas: ANR, CCA, CGD, CTO, CPL, DERMA, NCR, GINE, OFT, ORL, TRA, URO. El horario administrativo es de 8 a 15h. (ORL y OFT hasta las 17h). De todas las llamadas, el 11% fueron atendidas (ocupación media de 2 minutos) y llamadas perdidas el 89% con 18 reintentos de media. Deficiencias de funcionamiento detectadas: una línea de teléfono para todas las actividades del servicio, atención síncrona de la ventanilla con priorización de la atención directa del paciente en detrimento de la telefónica, no responsables de este punto dentro de los servicios. Reclamaciones por este motivo: 158 en 2010. Posibles propuestas de mejora: -Tomar conciencia de nuestra deficiencia y potenciar una actitud para resolverla. - Establecer para los administrativos una franja horaria para atención de llamadas y contestar las recibidas fuera del horario establecido y reflejadas en el sistema. - Abrir una cuenta de correo electrónico por servicio con un responsable para su gestión. - Difundir de manera adecuada entre los usuarios ambas medidas, incluyéndolo tanto en informes de alta como de CEX, y en las hojas de cita.

CONCLUSIONES

- Consideramos que la atención telefónica en las CEX es relevante para la calidad percibida por los usuarios y que nuestra obligación es mejorar la accesibilidad como servicio público y establecer un cauce de comunicación fluido. - Las medidas adoptadas como el horario de atención telefónica definido y la cuenta de correo electrónico deben conocerse por todo el personal administrativo/ médico, y difundirse a los pacientes mediante su reflejo en las hojas de citación y en los informes médicos.