

## AUTORES:

Rincón del Toro T; Villanueva Guerra A; de Frías Redondo MS; Blanco Morales MC; Alejo Brú N; Infantes Rodríguez JA  
Unidades de Atención al Paciente de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria. Servicio Madrileño de Salud

## INTRODUCCIÓN

El teléfono es un canal de comunicación que se utiliza frecuentemente en los Centros de Salud (CS) de Atención Primaria (AP), no solo para gestionar las citas de los usuarios sino también para solicitar la información necesaria para resolver otras demandas y problemas. La atención telefónica es una herramienta de trabajo importante para facilitar la accesibilidad a los usuarios (externos e internos), y es uno de los aspectos más valorados por los ciudadanos en la encuesta de satisfacción y además una de las líneas estratégicas de la organización.

En los últimos años se observa, un aumento de las quejas ante la dificultad de contactar telefónicamente con los CS, tanto por parte de los usuarios, como de los profesionales de la Organización.

## OBJETIVOS

**Principal:** Mejorar la accesibilidad telefónica en los centros de salud y consultorios de AP de la Comunidad Autónoma de Madrid, mediante el establecimiento de un Plan de Mejora.

### Secundarios:

- Disminuir un 10% el número de reclamaciones relacionadas con la accesibilidad telefónica.
- Disminuir el porcentaje de sugerencias de mejora relacionadas con la cita previa telefónica.

## METODOLOGÍA



## RESULTADOS

Se evaluarán en el año 2020

## CONCLUSIONES

Mejorar el servicio de atención telefónica supondrá una mayor accesibilidad de los usuarios a los Centros de Salud y en consecuencia una mayor satisfacción con el Sistema Sanitario.