

# **Protocol d'atenció telefònica en l'àmbit de l'atenció primària i comunitària**

Projecte per a la millora del model d'atenció telefònica en salut (Projecte MAT)

Juny de 2023

**Direcció/coordinació:**

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari (Servei Català de la Salut)

**Autors/grups de treball:**

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari (Servei Català de la Salut)

Grup de treball de la cartera de serveis del projecte Millora de l'Atenció Telefònica (MAT)

**Alguns drets reservats**

© 2023, Generalitat de Catalunya. Servei Català de la Salut.



Els continguts d'aquesta obra estan subjectes a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObresDerivades 4.0 Internacional.

La llicència es pot consultar a la pàgina: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca>

**Edita:**

Servei Català de la Salut

**Paraules clau:** *(feu constar un màxim de 4 descriptors temàtics)*

## Índex

1. Abast i objectiu .....	4
2. Nocions i ús de dades personals en l'àmbit de la salut .....	4
3. Política de protecció de dades .....	5
4. Missatges de recepció, salutació, espera i comiat.....	5
4.1. Missatge de recepció .....	5
4.2. Missatge de salutació.....	5
4.3. Missatge d'espera .....	6
4.4. Missatge de comiat .....	6
5. Aplicació en trucades telefòniques entrants i sortints .....	6
5.1. Trucades entrants .....	6
5.2. Trucades sortints.....	7
5.3. Actituds en l'atenció per canal telefònic.....	7
6. Consentiment electrònic de dades administratives.....	7
7. Annexos.....	8
7.1. Normativa vigent .....	8
7.2. Taula de missatges i recomanacions per a trucades entrants .....	10
7.3. Taula de missatges i recomanacions per a trucades sortints.....	12
7.4. Cartera de serveis en atenció telefònica a l'atenció primària i comunitària (APiC).....	14
7.5. Què s'ha d'evitar fer? .....	16
7.6. Avaluació i seguiment de la qualitat de l'atenció.....	16

## 1. Abast i objectiu

Aquest document és una guia de referència per a la gestió de les trucades de la ciutadania en el context de l'atenció primària i comunitària. L'objectiu general del Protocol és oferir una atenció telefònica accessible, de qualitat i eficient als pacients i usuaris. Es pretén estandarditzar els missatges telefònics que es proporcionen d'acord amb l'estil del sistema de salut de Catalunya i proporcionar als professionals una eina de suport que garanteixi la qualitat i seguretat en les comunicacions telefòniques.

Els objectius específics del Protocol són:

- Garantir les actituds adequades per a una correcta atenció telefònica.
- Estandarditzar els missatges telefònics que es proporcionen a pacients i usuaris en els diferents centres.
- Garantir la seguretat i confidencialitat en la identificació dels pacients i usuaris en les comunicacions telefòniques.
- Donar resposta a totes les trucades, ja sigui en el moment o en diferit (mitjançant un servei de retrucada) en un màxim de 24/48 hores.

## 2. Nocions i ús de dades personals en l'àmbit de la salut

L'Autoritat Catalana de Protecció de Dades defineix les dades personals com “qualsevol informació sobre una persona física o identificable. Es considera persona física identificable tota persona la identitat de la qual pugui determinar-se, directament o indirectament, en particular mitjançant un identificador. Per exemple: un nom, un número d'identificació, dades de localització, un identificador en línia o un o diversos elements propis de la identitat física, fisiològica, genètica, psíquica, econòmica, cultural o social d'aquesta persona”.

El Reglament general de protecció de dades de la Unió Europea (RGPD) reconeix categories especials de dades personals d'especial consideració i protecció en el seu tractament enteses com a “dades sensibles”. Aquestes dades estan subjectes a una protecció especial, ja que poden posar en risc la privacitat i la dignitat de l'individu si són mal utilitzades o divulgades de manera inadequada. Les dades sensibles inclouen les categories següents:

- **Dades de salut:** inclouen informació sobre l'estat de salut física o mental d'una persona, incloent-hi informació sobre malalties, trastorns, discapacitats, historial mèdic.
- **Dades genètiques:** dades relacionades amb les característiques genètiques d'una persona, obtingudes a partir d'anàlisi de mostres biològiques, com ara l'ADN, que poden revelar informació sobre la predisposició genètica a determinades malalties o altres aspectes de la persona.
- **Dades biomètriques:** són dades relacionades amb les característiques fisiològiques o conductuals úniques d'una persona, com ara les empremtes dactilars, les empremtes facials, les veus, les signatures manuscrites, etc.
- **Dades relatives a l'origen ètnic o racial:** inclouen informació sobre l'origen ètnic o racial d'una persona, com ara la seva pertinença a una determinada ètnia, raça o origen nacional.
- **Dades relatives a l'opinió política:** són dades que revelen les opinions polítiques d'una persona o la seva afiliació política.

- **Dades relatives a les creences religioses o filosòfiques:** inclouen informació sobre les creences religioses o filosòfiques d'una persona.
- **Dades sindicals:** són dades relacionades amb la pertinença a un sindicat o a altres activitats sindicals.
- **Dades relatives a la vida sexual o orientació sexual:** inclouen informació sobre l'orientació sexual d'una persona, la seva vida sexual, històrics de maltractament o violències masclistes, entre altres aspectes relacionats.

### 3. Política de protecció de dades

Per tal de garantir la protecció de dades, l'atenció telefònica s'ha de realitzar en un espai aïllat que en garanteixi la confidencialitat. Sempre que sigui possible, l'atenció telefònica s'ha de fer com a gestió interna, separant-la de l'atenció presencial (*back-office*). El RGPD especifica que "s'han d'adoptar les mesures necessàries per preservar la identitat i garantir la confidencialitat de les dades corresponents a les persones afectades per la informació subministrada, especialment la de la persona que ja hagi posat els fets en coneixement de l'entitat, en cas que s'hagi identificat".

A més, segons el RGPD, "la recopilació i el tractament de dades sensibles, com les de salut, estan sotmesos a restriccions més estrictes i requereixen un consentiment explícit de la persona, tret que hi hagi altres bases legals específiques per al seu tractament. Això es deu a la naturalesa sensible d'aquestes dades i a la necessitat de garantir una protecció reforçada i un ús adequat per part de les organitzacions".

Per a més informació, a [l'annex 7.1](#) trobareu els enllaços a la normativa vigent.

## 4. Missatges de recepció, salutació, espera i comiat

### 4.1. Missatge de recepció

El missatge de recepció que s'ha d'activar a la locució inicial en horari d'obertura del centre té la finalitat d'identificar el dispositiu com a organisme del sistema de salut de Catalunya i serveix perquè la persona que truca verifiqui que ha trucat al número correcte. La identificació institucional ha de ser: ***Benvingut/Benvinguda, esteu trucant al centre d'atenció primària / centre de trucades [nom del centre]***

En horari de tancament del centre s'ha d'activar una locució del tipus: ***Benvingut/Benvinguda, esteu trucant al centre d'atenció primària / centre de trucades [nom del centre]. Us recordem que l'horari d'atenció del centre és "X". Si necessiteu atenció primària urgent, podeu visitar-vos al CUAP [nom del centre de referència, horari, adreça i telèfon] o trucar al 061 Salut Respon.***

### 4.2. Missatge de salutació

El tractament amb la persona que truca ha de ser sempre de vós i, en un primer moment, en català. S'ha de fer l'adaptació al castellà quan la persona ho demani. En cas que la persona que truqui parli una llengua no oficial i no se'n sigui competent, s'ha d'intentar passar la trucada a un company o companya que ho sigui o, en cas contrari, s'ha de demanar disculpes i derivar la trucada al 061. Si la persona que truca té problemes de disfunció auditiva, s'ha d'aplicar un

protocol específic i/o derivar-la al dispositiu adient, com el 061.

El missatge de salutació del professional que atén la trucada ha de mostrar amabilitat i receptivitat per tal d'identificar la necessitat dels usuaris o pacients. Ha d'estar compost de les parts següents:

- Benvinguda: **Bon dia / Bona tarda...**
- Identificació de la persona que atén la trucada: **Us atén [nom del professional, precedit per l'article el/la].**
- Identificació del motiu de la trucada: **Digueu-me / En què us puc ajudar?**

#### 4.3. Missatge d'espera

En cas que sigui necessari interrompre la conversa, s'ha de comunicar el missatge d'espera: **Un moment, si us plau.** És molt important que, abans de deixar a una persona en espera, se li preguntí el motiu de la trucada. Si en el moment de la trucada del pacient o usuari no es pot atendre la consulta, se li ha d'explicar i oferir una solució.

Si l'espera és superior a 30 segons és recomanable recuperar la trucada i informar de la causa de l'espera.

#### 4.4. Missatge de comiat

Abans d'acomiar-se, cal confirmar que s'han atès les necessitats de l'usuari o pacient: **Us puc ajudar en alguna cosa més?**, i en cas que s'hagi resolt el motiu de la trucada, cal acomiadar la persona de manera cordial amb les fórmules següents: **Adéu-siau / Adéu / Bon dia / Bona tarda.**

### 5. Aplicació en trucades telefòniques entrants i sortints

S'ha de tenir especial cura en la comunicació d'informació confidencial amb els pacients o usuaris en l'atenció telefònica, tant en trucades entrants com sortints.

#### 5.1. Trucades entrants

Cal diferenciar l'actuació en funció de la demanda o el motiu pel qual es produeix la trucada:

- **Sol·licitud de visita:** per identificar i localitzar la persona titular s'ha de demanar prioritàriament el CIP, i la cita la pot sol·licitar qualsevol persona en el seu nom (familiar, persona coneguda o cuidadora, etc.). S'ha de demanar la necessitat de la persona o el motiu de consulta i s'han de seguir les indicacions del Procediment de programació per motius de l'atenció primària i comunitària.
- **Gestió de cita programada (anul·lació, canvi o informació):** l'usuari o pacient ha de ser sempre qui facilita les dades, no qui les confirma.

En cas que la demanda o el motiu pel qual es produeix la trucada sigui la **gestió d'un tràmit o informació**, s'ha de derivar al 061 i se n'ha d'informar l'usuari o pacient:

- ***Ara mateix us passo amb el/la professional que us resoldrà la petició...*** (cal contactar amb el gestor de la demanda / gestor administratiu del 061 per explicar-li el motiu de la trucada).

## 5.2. Trucades sortints

En les trucades sortints, primerament, s'ha d'identificar el centre i el professional que truca, independentment del motiu de la trucada. S'ha de preguntar per la persona titular amb el primer cognom, **senyor/senyora XXX**, i si no ho és, es poden comprovar els permisos que hagi donat la persona titular al document de consentiment electrònic, i se li pot enviar un SMS amb la informació.

Mai es pot facilitar cap informació clínica per telèfon a una tercera persona, excepte en el cas de persones tutelades o amb representació legal, sempre que l'equip d'atenció primària de referència hagi introduït les seves dades. Cal identificar aquesta tercera persona autoritzada, demanant-li la confirmació, com a mínim, de quatre de les dades següents de la persona tutelada o inhabilitada:

- Nom i dos cognoms.
- CIP.
- DNI.
- Adreça.
- Data de naixement.

## 5.3. Actituds en l'atenció per canal telefònic

Les trucades entrants s'han de rebre amb el missatge d'acollida o benvinguda i amb una actitud col·laboradora i de servei, tot intentant fer senzilla i entenedora la informació que s'està compartint.

S'ha d'escoltar activament què demana la persona que truca, deixar-la parlar i tornar a preguntar si cal algun aclariment per entendre la seva demanda. Si convé preguntar alguna cosa per aclarir què demana, les preguntes han de ser clares, curtes i directes.

És important parlar sempre en positiu i evitar situacions inadequades (amenaces, generalitzacions, ironia, presses per acabar, etc.). Cal mantenir la calma en tot moment, encara que no estiguem d'acord amb aquesta persona o s'adreci en un to o una forma incorrectes, la qual cosa ajuda a ser més resolutius.

Si cal desviar la trucada a un altre servei o professional, cal esperar que responguin, explicar el motiu de la trucada al professional que l'atendrà i comunicar a l'usuari o pacient que es transfereix la trucada.

## 6. Consentiment electrònic de dades administratives

Abans de donar cap informació de dades sensibles, s'ha de comprovar al consentiment electrònic o e-consentiment que la persona interessada ha expressat si vol o no vol rebre cap

informació telefònica quant a les seves dades sanitàries i personals.

El consentiment electrònic o e-consentiment de dades administratives és una forma de consentiment donat per a l'ús i tractament de dades administratives en el context digital i telefònic. Per tal de garantir l'accessibilitat, confidencialitat i seguretat de les dades dels pacients i usuaris es facilita un document on es pot donar la conformitat per rebre informes o resultats clínics, o per fer gestions en línia, ja que es tracta d'informació sensible que exigeix unes mesures especials de protecció de dades. El document de consentiment electrònic inclou:

- Consentiment a comunicacions per via telefònica, per missatge de text i correu electrònic (per exemple: recordatoris de visita, canvis de visita, etc.) o l'enviament d'informació relacionada amb la seva salut (per exemple: resultats de proves, informes de salut, etc.).
- En cas de menors d'edat o persones usuàries amb incapacitat legal, cal indicar qui és la persona representant legal.
- Pot sol·licitar una contrasenya per accedir als tràmits i a la informació que se li transmet mitjançant correu electrònic.
- La persona interessada dona el seu consentiment explícitament i clarament (un per a cada finalitat), excepte si la normativa estableix el contrari.
- El tractament de les dades és necessari per al compliment d'obligacions i l'exercici de drets específics del responsable del tractament o de la persona interessada en l'àmbit del dret laboral i de la seguretat i protecció social, sempre que així ho autoritzi la normativa o els convenis col·lectius amb garanties quant als drets fonamentals i els interessos de la persona.
- El tractament de les dades és necessari per protegir els interessos vitals de la persona interessada o d'una altra persona si aquesta primera no està capacitada, físicament o jurídicament, per donar el seu consentiment.
- El tractament de les dades és necessari per a la formulació, l'exercici o la defensa de reclamacions o si els tribunals han d'actuar en l'exercici de la seva funció judicial.

## 7. Annexos

### 7.1. Normativa vigent

Cal implementar mesures de protecció de dades sensibles de caràcter personal de les persones usuàries per tal de garantir el compliment de la normativa que la regula. Les principals lleis que formen el marc legal actual i en què es basa aquest Protocol són:

- Reglament general de protecció de dades (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques quant al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la directiva 95/46/CE.  
<https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf>  
[https://apdcat.gencat.cat/ca/drets\\_i\\_obligacions/rgpd](https://apdcat.gencat.cat/ca/drets_i_obligacions/rgpd)
- Llei orgànica 2/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.  
<https://apdcat.gencat.cat/web/.content/01-autoritat/normativa/documentos/LOPDGDD-cat-modificada.pdf>



- Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i els drets i les obligacions en matèria d'informació i documentació clínica.  
[https://www.boe.es/boe\\_catalan/dias/2002/12/02/pdfs/A03057-03062.pdf](https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2002/12/02/pdfs/A03057-03062.pdf)
- Llei 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent a la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica.  
<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/2000/12/29/21>
- Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària.  
<https://catsalut.gencat.cat/web/.content/minisite/catsalut/ciutadania/drets-deures/carta-drets-deures.pdf>
- Codis ètics de les entitats del sistema de salut.

Amb caràcter menys específic, però d'aplicació també en aquest àmbit, hi ha la normativa següent:

- Correcció d'errors del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de persones físiques quant al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la directiva 95/46/CE.
- Llei de l'estatut bàsic del treballador públic, aprovat pel Reial decret 5/2015.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.  
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=724869>
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat.
- Directiva 2002/58/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de juliol de 2002, relativa al tractament de les dades de caràcter personal i a la protecció de la intimitat en el sector de les comunicacions electròniques (directiva sobre la privacitat i les comunicacions electròniques).
- Llei orgànica 11/2015, de 21 de desembre, per reforçar la protecció de les menors i dones amb capacitat modificada judicialment en la interrupció voluntària de l'embaràs.
- Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència.
- Llei 33/2011, de 4 d'octubre, general de salut pública.
- Llei 26/2011, d'1 d'agost, d'adaptació normativa a la convenció internacional de drets a les persones amb discapacitat.
- Reial decret 1093/2010, de 3 de setembre, pel qual s'aprova el conjunt mínim de dades dels informes clínics en el Sistema Nacional de Salut.
- Llei orgànica 2/2010, de 3 de març, de salut sexual i reproductiva i de la interrupció voluntària de l'embaràs.
- Llei 16/2010, de 3 de juliol, de modificació de la Llei 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets de la informació concernents a la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica.

- Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social de les persones amb minusvalideses.
- Reial decret 2638/1977, de 15 d'octubre, sobre sanitat escolar.
- Llei 37/1962, de 21 de juliol, sobre hospitals.

## 7.2. Taula de missatges i recomanacions per a trucades entrants

Procés de la trucada	Què cal fer?	Què no s'ha de fer?
<b>Acollida</b>	<p>1. <b>Missatge de benvinguda</b> (locucions):</p> <p>a. <b>Horari d'obertura del centre:</b> <i>Benvingut/Benvinguda, esteu trucant al centre d'atenció primària / centre de trucades [nom del centre]</i></p> <p>b. <b>Horari de tancament del centre:</b> <i>Benvingut/Benvinguda, esteu trucant al centre d'atenció primària / centre de trucades [nom del centre]. Us recordem que l'horari d'atenció del centre és "X". Si necessiteu atenció primària urgent, podeu visitar-vos al CUAP [nom del centre de referència, horari, adreça i telèfon] o trucar al 061 Salut Respon.</i></p> <p>2. <b>Recepció de la trucada i salutació:</b> <i>Bon dia / bona tarda, us atén el/la [nom del professional].</i></p>	<p>1. Recepció de la trucada: <i>Digui?/Ambulatori?/Si?/Utilitzar sigles (SALUT/, etc.).</i></p> <p>2. Deixar en espera sense demanar el motiu de la trucada.</p>

Procés de la trucada	Què cal fer?	Què no s'ha de fer?
Desenvolupament	<p>3. <b>Preguntar el motiu de la trucada (cal adaptar-se a l'idioma oficial que triï, si ho demana):</b> <i>Digueu-me / En què us puc ajudar?</i></p> <p>a. S'ha de tractar de vós l'usuari o pacient.</p> <p>b. S'ha d'escoltar activament i amb empatia.</p> <p>c. S'ha de mostrar amabilitat i receptivitat.</p> <p>4. <b>Identificar la necessitat:</b> <i>En què us puc ajudar? Em dieu que voleu hora per...? Necessiteu informació sobre...?</i></p> <p>5. <b>Resolució de la demanda aplicant la normativa de confidencialitat:</b> <i>Teniu dia i hora per... / La informació que ens demaneu és...</i></p> <p>6. <b>Si es tracta d'un servei d'informació o tràmit administratiu i es deriva la trucada al 061:</b></p> <p>a. <b>Explicar a l'usuari o pacient la derivació:</b> <i>Ara mateix us passo amb el professional que resoldrà la vostra consulta d'informació / el vostre tràmit administratiu.</i></p> <p>b. <b>Realitzar la derivació assistida</b> (contacte amb el gestor de la demanda del 061): explicació de la demanda al professional que ha de gestionar la trucada.</p>	<p>3. <b>Preguntar el motiu de la trucada:</b> parlar de tu a la persona encara que ella ho faci / no deixar parlar / no adaptar-se a l'idioma oficial que triï, si ho demana.</p> <p>4. <b>Identificar la necessitat:</b> interrompre/avançar-se.</p> <p>5. <b>Resolució de la demanda:</b> enfrontar-se / utilitzar expressions brusques / proporcionar dades confidencials sense confirmar la identitat.</p> <p>6. <b>Derivació de la trucada d'informació o de gestió administrativa al 061:</b> dir que aquest tema no el porto jo / no realitzar la derivació assistida / no explicar a l'usuari o pacient que es deriva la trucada.</p>

Procés de la trucada	Què cal fer?	Què no s'ha de fer?
Comiat	<p>7. <b>Confirmar que s'han atès les necessitats de l'usuari o pacient:</b> <i>Us puc ajudar en alguna cosa més?</i></p> <p>8. <b>En cas que la demanda quedi pendent, donar compromís de resolució:</b> <i>El meu nom és [nom del/de la professional], no us preocupeu que ho solucionarem.</i></p> <p>a. Cal establir un compromís de resolució màxim de la petició.</p> <p>9. <b>Comiat:</b> <i>Bon dia / Bona tarda, recordeu que podeu disposar de serveis digitals unipersonals per consultar informació, gestionar tràmits, pla de medicació i altres a La Meva Salut (es pot gestionar en línia o directament al CAP).</i></p>	<p>7. <b>Confirmar que s'han atès les necessitats de l'usuari o pacient:</b> <i>Ho heu entès? / penjar el telèfon tallant la comunicació.</i></p>

### 7.3. Taula de missatges i recomanacions per a trucades sortints

Procés de la trucada	Què cal fer?	Què no s'ha de fer?
Presentació	<p>1. <b>Salutació:</b> <i>Bon dia / Bona tarda.</i></p> <p>2. <b>Identificació:</b> <i>Lloc de treball [centre d'atenció primària X], soc el/la [nom del professional].</i></p>	<p>1. <b>Salutació:</b> no s'han d'utilitzar sigles (SALUT/, etc.).</p> <p>2. <b>Identificació:</b> no s'han d'incloure sigles i no es pot obviar la identificació del professional que truca. No es pot deixar en espera la trucada sense especificar el motiu.</p>

Procés de la trucada	Què cal fer?	Què no s'ha de fer?
Desenvolupament	<p>3. <b>Identificar la persona interessada:</b> s'ha d'identificar i confirmar que es tracta de la persona interessada abans de proporcionar cap dada confidencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. S'ha de tractar de vos l'usuari o pacient.</li> <li>b. S'ha d'adaptar a l'idioma oficial que triï, si ho demana.</li> <li>c. S'ha de comunicar amb amabilitat, claredat i precisió.</li> </ul> <p>4. <b>Transmetre la informació:</b> s'ha de transmetre la informació que es proporciona de manera clara i entenedora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. S'ha d'aplicar la normativa de confidencialitat.</li> </ul> <p>5. <b>Assegurar la transmissió de la informació:</b> s'ha d'assegurar que l'usuari o pacient ha entès la informació proporcionada. <i>Teniu hora per realitzar la prova el dia...</i></p> <p>En cas d'haver d'excedir el nombre de trucades per contactar sense que hagi estat possible, es pot deixar un número de telèfon perquè l'usuari o pacient pugui informar-se de la trucada i retornar-la.</p>	<p>3. <b>Identificar la persona interessada:</b> no identificar ni confirmar que es tracta de la persona interessada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. No assegurar la normativa de confidencialitat.</li> <li>b. Parlar de tu a l'usuari o pacient.</li> <li>c. No deixar parlar.</li> </ul> <p>4. <b>Transmissió de la informació:</b> no s'ha d'interrompre l'usuari o pacient ni utilitzar expressions brusques/enfrontaments.</p>

Procés de la trucada	Què cal fer?	Què no s'ha de fer?
Comiat	<p>6. <b>Confirmar la informació rebuda:</b> s'ha d'assegurar que l'usuari o pacient ha entès la informació proporcionada. <i>Així doncs, el resultat de la prova és...</i></p> <p>7. <b>En cas d'informació pendent:</b> si s'acorda que hi ha informació pendent, s'ha de donar un compromís de resolució amb el nom del professional.</p> <p>8. <b>Comiat:</b></p> <p>a. <i>Adéu-siau / Adéu / Bon dia / Bona tarda.</i></p>	<p>5. <b>Confirmar la informació rebuda:</b></p> <p>a. Preguntar: <i>ho ha entès? / ha pres nota?</i></p> <p>b. Precipitar-se a penjar el telèfon.</p> <p>c. Tallar la comunicació amb l'usuari o pacient.</p>

\***Font:** *Diferents entrevistes amb agents del SISCAT i Fitxes del DPD (ICS) ref. 1/2020:*  
 Recomanacions d'atenció telefònica en l'àmbit de la Salut <https://ticsalutsocial.cat/wp-content/uploads/2021/07/fitxa-1-atencio-telefonica.pdf>

#### 7.4. Cartera de serveis en atenció telefònica a l'atenció primària i comunitària (APiC)

Tipologia de servei	061 Salut Respon	Centres d'APiC / centres de trucades d'APiC
Serveis d'informació	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Informació sobre horaris dels centres d'atenció primària i comunitària.</li> <li>– Informació sobre farmàcies de guàrdia.</li> <li>– Informació sobre campanyes estacionals.</li> <li>– Informació sobre els drets ARCO.</li> <li>– Informació sobre les prestacions ortoprotètiques.</li> <li>– Informació sobre la TSI/TSE.</li> <li>– Informació sobre cobertura sanitària.</li> <li>– Informació sobre el consentiment informat.</li> <li>– Informació sobre el dret a la segona opinió mèdica.</li> <li>– Informació sobre llistes d'espera.</li> </ul>	<p><i>Intentar derivar al 061, però en cas que es disposi de la informació i sigui una resolució ràpida, es pot resoldre la consulta.</i></p>

Tipologia de servei	061 Salut Respon	Centres d'APiC / centres de trucades d'APiC
<b>Tràmits administratius</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tramitació d'agraïment, queixa o suggeriment.</li> <li>- Tramitació de reclamació sobre intervencions garantides.</li> <li>- Gestió d'incidències o consultes sobre LMS.</li> <li>- Suport a l'eConsulta.</li> <li>- Acompanyament en la programació per motius.</li> <li>- Gestió de consultes sobre la incapacitat temporal.</li> <li>- Gestió de sol·licituds de canvi de centre o professional.</li> <li>- Gestió de sol·licituds de rescabament de despeses.</li> <li>- Tramitació de certificats de vacunacions.</li> <li>- Tramitació de canvis de dades administratives.</li> <li>- Gestió de sol·licituds d'alta temporal (catalans a l'estranger).</li> <li>- Informació i gestió amb el TSNU.</li> <li>- Tramitació de duplicats/modificacions de la TSI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programació/reprogramació de cites o consultes.</li> <li>- Canvi i/o anul·lació de cites o consultes.</li> <li>- Gestió de sol·licitud d'alta i baixa d'incapacitats temporals (visita amb un professional assistencial).</li> <li>- Recordatori de proves/visites.</li> <li>- Seguiment de pacients crònics (<i>Planifi.cat</i>).</li> </ul>
<b>Consultes assistencials</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultes telefòniques.</li> <li>- Consultes telefòniques especialitzades (salut mental, fragilitat, etc.).</li> <li>- Programes de salut pública (suport a deixar de fumar).</li> <li>- Incidències amb el pla de medicació.</li> <li>- Consell viatger.</li> <li>- Atenció domiciliària en horari d'atenció continuada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atenció domiciliària en horari ordinari.</li> <li>- Visites telefòniques (visita assistencial, comunicació de resultats de proves, etc.).</li> <li>- Renovacions del pla de medicació.</li> <li>- Accions proactives a col·lectius vulnerables (alertes, onades de fred/calor, etc.).</li> </ul>

### 7.5. Què s'ha d'evitar fer?

- 1) Facilitar per telèfon cap dada personal o de salut sense verificar la identificació de la persona.
- 2) Emetre valoracions subjectives o comentaris innecessaris sobre el que demana la persona que truca.
- 3) Si cal silenciar el micròfon de l'auricular per cercar o demanar informació a un company o companya de feina, no es poden fer comentaris relacionats amb la persona que truca ni amb la seva petició, ja que la persona es podria considerar ofesa. Qualsevol comentari que es faci fora de l'auricular ha de ser discret i objectiu.
- 4) Si demanen per alguna persona que no es troba en el seu lloc de treball en aquell moment, no es poden donar informacions negatives com ara: "Miri, ara no sé on és", "Ja hauria d'haver arribat, però encara no és aquí", "L'estan buscant i no el troben", "Se n'ha anat a esmorzar", "Està de baixa", "Està de vacances", etc. No s'ha d'informar sobre el motiu de la seva absència.
- 5) Expressar sensació de pressa.

### 7.6. Avaluació i seguiment de la qualitat de l'atenció

S'ha de disposar d'una estratègia de monitoratge i seguiment de la qualitat de l'atenció telefònica i la seva resolució. Existeixen eines d'avaluació qualitativa que es recomanen, com les enquestes de satisfacció telefòniques o l'enregistrament i escolta activa de trucades. Pel que fa a l'avaluació quantitativa de l'atenció telefònica, s'ha de disposar d'un sistema d'indicadors de qualitat que permetin dimensionar la demanda telefònica i analitzar la gestió de l'atenció telefònica de cada centre. Els indicadors clau són:

- Nombre de trucades rebudes per motiu de consulta: nombre de trucades rebudes en un marge de temps delimitat, distribuïdes segons els motius de consulta realitzats.
- Percentatge de trucades ateses al primer intent: percentatge de trucades que han estat ateses al primer intent.
- Nombre de trucades per retrucada (*callback*): nombre total de trucades que es realitzen proactivament des del sistema perquè no havien estat ateses en el moment de la trucada.
- Percentatge de pacients amb resposta en les primeres 24 hores: percentatge de trucades que són respostes en un temps igual o menor a 24 h.
- Temps d'espera mitjana per trucada: temps mitjà d'espera de les trucades (minuts) fins que es contesten.
- Mitjana d'intents per trucada contestada: mitjana d'intents d'una persona quan truca per aconseguir ser atesa.
- Nombre de trucades redirigides/derivades: nombre de trucades que es redirigeixen al 061 Salut Respon.