



Nota de prensa

Servicio telefónico

El Departamento de Salud de Gandia pone en marcha un centro de recuperación de llamadas para facilitar el acceso telefónico de los pacientes a los centros de salud

- El centro de recuperación de llamadas se ha puesto en marcha, inicialmente, para los centros de salud de Tavernes, Xeraco, y Grau, Beniopa y Corea (Gandia)
- El objetivo es hacer frente al elevado volumen de llamadas que registran los centros como consecuencia de la COVID-19

Gandia (13.11.20). El Departamento de Salud de Gandia dispone de un centro de recuperación de llamadas que sirve de apoyo a los centros de salud y mejora el acceso telefónico de los pacientes. Este centro de recuperación de llamadas asume aquellas que no pueden ser respondidas, por saturación, en los centros de Tavernes, Xeraco, y Grau, Beniopa y Corea (Gandia), y se ampliará a otros municipios.

Este proyecto se enmarca dentro de las iniciativas que se están llevando a cabo en el departamento para hacer frente al elevado volumen de llamadas que registran los centros de salud como consecuencia de la COVID-19. El servicio se puso en marcha a finales de septiembre con la finalidad de mejorar la atención de los usuarios de tres centros de salud de la capital de la Safor, y, progresivamente, se ha ido ampliando a otras localidades del departamento.

A esta centralita, ubicada en el hospital Francesc de Borja, saltan aquellas llamadas que no han podido ser atendidas en los centros de salud porque las líneas se encontraban ocupadas y, desde este nuevo servicio, se encargarán de citar en las agendas de los profesionales.

Existen diferentes vías de comunicación entre los profesionales ubicados en el centro de salud y en el centro de recuperación de llamadas para aligerar las cuestiones solicitadas por los pacientes y gestionar las citas lo más rápido posible. Cabe destacar que, el centro de recuperación de llamadas está atendido por personal conecedor del funcionamiento de cada uno de los centros de salud.

El objetivo final de esta iniciativa es ofrecer el mejor servicio posible al paciente y agilizar la atención, tal y como destacan desde el equipo directivo del Departamento de Salud de Gandia.