El Consejero de Universidad, Innovación y Transformación Digital del Gobierno de Navarra, en relación con la **pregunta para su contestación por escrito** formulada por D.ª Cristina Ibarrola Guillén, miembro del Grupo Parlamentario Navarra Suma (Na+), sobre el avance y el uso de los teléfonos habilitados por el Gobierno de Navarra para Salud y el 112 (10-22/PES-00054), informa lo siguiente:

1. **¿Qué avances se han realizado desde julio de 2021 para poder contabilizar el número de llamadas no atendidas en los teléfonos de Consejo Sanitario, teléfonos de rastreo, teléfonos de vacunación de Covid-19 y en los teléfonos de cita previa de los centros de salud de Navarra que no disponían de Call Center hasta esa fecha?**

En la línea de mejoras implementadas o en curso para mejorar este aspecto de la accesibilidad telefónica, cabe señalar que desde Atención Primaria se están abordando distintas actuaciones. Una de ellas es el cambio de teléfonos fijos de los profesionales por otros de mejor calidad, con altavoz o con auriculares en algunos casos, lo que permite hablar con el paciente mientras se escribe en la historia clínica o se consulta alguna información. En total, se trata de 389 aparatos. A su vez, se incluyen 741 smartphones entre los suministrados a los centros de salud en general y los específicos para las UBAs.

Por otro lado, destaca también el incremento de líneas de atención al público en los 27 centros de salud que funcionan con call center. Se ha pasado, en distintas fases, de menos de 100 líneas (90) a las 156 actuales.

Con la última ampliación, de junio de 2021, se impartió un curso de formación a los responsables administrativos de los centros. Para este año, se ha vuelto a solicitar la formación para todos los responsables administrativos, a realizar si es posible en las mismas fechas. Este curso tiene una doble intención. Por un lado, asentar y ampliar el conocimiento de la herramienta por parte de los responsables administrativos y, por otro, que aquellos que ya la dominen puedan enviar a otras personas del equipo, si así lo consideran, para que más profesionales del Centro dominen el funcionamiento de la centralita.

Por otro lado, el principal avance en el segundo semestre de 2021 fue la migración a una solución de Contact Center del teléfono de información general de vacunación INFOVAC y del teléfono de gestión de citas de vacunación del área de Pamplona.

1. **Número de llamadas no atendidas y porcentaje de llamadas atendidas del total de llamadas realizadas a teléfonos de Consejo Sanitario, teléfonos de rastreo, teléfonos de vacunación de Covid-19 y en los teléfonos de cita previa de cada uno de los centros de salud de Navarra con periodicidad mensual entre agosto y diciembre de 2021.**

Antes de entrar a responder en concreto a esta cuestión, comentar que esta pregunta parlamentaria se refiere a la accesibilidad del sistema sanitario. Un asunto que tiene un doble abordaje, uno meramente instrumental (como el que toca esta pregunta) y otro más finalista o “meta”, en el sentido de que el objetivo de esos medios es garantizar y prestar una atención a la ciudadanía, en este caso en términos de salud, sobre lo que luego volveremos con datos objetivos de actividad.

A su vez, la accesibilidad tiene que ver con diferentes factores o indicadores, entre ellos las diferentes formas de contacto que la ciudadanía tiene con el sistema sanitario como la vía telefónica u otras vías como internet, cita web, carpeta de salud, etc. También es relevante considerar otros parámetros como por ejemplo la rapidez, adecuación y eficacia resolutiva de la respuesta y atención prestada.

En esta última cuestión, un dato consolidado es que tres de cada cuatro personas logran una cita en el mismo día o al día siguiente de ponerse en contacto con el centro de salud, a través de una llamada, carpeta de salud o acudir al mismo centro. Y, además, cabe destacar que, en Navarra, a diferencia de otras autonomías, cada cita presencial cuenta en la agenda de trabajo con al menos 12 minutos para que el profesional esté con la o el paciente.

Por ello, volviendo al tema de las llamadas, adelanto que más abajo se aportan datos numéricos y tablas desglosadas acompañadas también de datos de “actividad”, es decir, de pacientes atendidos en esas fechas para tener la foto completa del servicio por encima de cuestiones meramente instrumentales o estadísticas.

Considero de interés matizar y explicar de forma preliminar varias cuestiones. La primera, partiendo del texto de su pregunta, es que “llamadas no atendidas en primera llamada” no significa “pacientes no atendidos”.

Pese al trabajo compartido entre los servicios técnicos del Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital, que desde su Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización da soporte transversal a todos los departamentos, entre ellos el de Salud y sus homólogos en SNS- Osasunbidea; a día de hoy hay una limitación técnica para tener una información sobre un aspecto clave: identificar cuántas de esas llamadas “no atendidas” fueron recuperadas posteriormente, con otra o más remalladas, además de por otras vías (mostrador de servicio de admisión, internet…), de manera que el objeto de las mismas, que es la atención o consulta sanitaria, sí que fue efectivamente atendido.

O, por ejemplo, el dato del número de “personas” que llaman (en términos sanitarios “CIPNAS”) y no solo las “llamadas”, ya que es posible que una misma persona repita esta acción varias veces hasta lograr su objetivo.

No disponemos por el momento de la información estadística de este último parámetro (nº de personas en términos de CIPNAS), aunque estamos tratando de lograrla porque, junto a su reparto geográfico y por tramos horarios, es un indicador interesante para corregir déficits. Sí disponemos de algunas aproximaciones sociológicas, fruto de las encuestas de satisfacción que habitualmente realiza SNS-Osasunbidea para mejorar su servicio.

Y, aunque aún se están terminando de procesar los datos más recientes, sí se puede adelantar que casi una de cada tres personas (31,4 %) fue atendida por teléfono en el primer intento; más de la mitad necesitó dos llamadas (>50 %) y casi dos de cada tres personas (un 65,3%) fueron atendidas entre uno y tres intentos. Son datos —en construcción y análisis— que apuntan a la necesidad de mejorar este elemento de accesibilidad, pero aportan una fotografía más global de esta realidad.

Esta aproximación previa es necesaria para valorar y contextualizar los datos que se aportan en este documento respondiendo directamente a la literalidad de su pregunta, que apunta no hacía “las personas” que llaman (algo que a falta de medios técnicos para objetivarlo sólo se puede tratar de dimensionar mediante un muestreo sociológico) sino a la información de las “llamadas” procesadas por las centralitas, sin más información ni contexto.

Quizá de ahí que la dirija a los servicios técnicos del Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital, pero por ello consideramos importante responder con las aportaciones recibidas también desde el Departamento de Salud para interpretar de una forma más integrada los datos que le aportamos según su pregunta y que puede conocer en detalle más abajo.

En espera de tener mayor información técnica objetivable, y para completar esta introducción de contexto, se considera importante añadir un tercer elemento cuantitativo de análisis que son los datos de actividad manejados por SNS-Osasunbidea en esos mismos periodos de tiempo.

Otro factor que hay que tener en cuenta es el impacto de las sucesivas olas pandémicas sobre el tema objeto de las preguntas: el uso de la vía telefónica. En ese sentido, la sexta ola, con la alta transmisibilidad de la variante Ómicron –más de 100.000 casos a final del año 2021- y su altísima incidencia, originó un gran número de casos leves que requirieron un seguimiento telefónico, además de otras gestiones administrativas como bajas laborales, provocando un importante aumento del volumen de las llamadas entrantes.

Los gráficos que acompañan esta respuesta evidencian este escenario. En los meses de noviembre, diciembre y enero, el número total de llamadas superaron las 300.000, 100.000 más que en los meses de agosto, septiembre o el pasado febrero, por ejemplo.

Tras este aumento exponencial del volumen de llamadas, los datos recabados muestran cómo el porcentaje de atención en primera llamada, una vez superado este pico de la sexta ola, se ha recuperado hasta el 64,5% de este mes de marzo. El efecto distorsionante del impacto de la variante Ómicron ha sido por tanto muy evidente en cuanto a la accesibilidad.

De hecho, esto explica también en parte tanto el gran incremento de las llamadas registradas el año pasado (3,7 millones) como también el número total de citas (6 millones) y la población atendida desde Primaria.

En paralelo, también se llevó a cabo un intenso proceso de vacunación con casi un millón y medio de dosis administradas, llegando al 90% de la población navarra vacunable. De hecho 557.895personas tienen ya administrada la pauta completa, una campaña que ha tenido también un impacto en el ámbito telefónico como se podrá observar.

Por otra parte, en lo relativo a los teléfonos de vacunación, sólo se muestran los datos de los teléfonos de Vacunación de Pamplona e Infovac, puesto que son los únicos que disponen de Contact Center.

En el caso de los teléfonos de Consejo Sanitario, teléfonos habilitados por el Gobierno de Navarra en relación con las configuraciones y en la complejidad de éstas, siguen sin estar completamente implementados en un Contact Center, por tanto, no es posible obtener los datos solicitados de forma fiable.

A su vez, cabe resaltar en estos casos, la importancia de las vías como el email o Carpeta Personal de Salud (CPS) —con más de 455.000 altas— como una forma de relación muy frecuente del usuario con el SNS-O.

En lo relativo a los teléfonos de rastreo, su funcionalidad ha sido la de hacer llamadas en vez de atenderlas. Por lo tanto, no se presentan los datos de llamadas recibidas en las tablas.

Dicho todo esto, a continuación, se aportan de modo gráfico las informaciones numéricas solicitadas, con las limitaciones señaladas, aunque con el añadido de un parámetro que consideramos importante como es el citado de pacientes atendidos en dichos periodos de tiempo. Consideramos importante no perder de vista lo esencial, que es el servicio prestado más allá de los medios técnicos.

Un servicio que cuantitativamente, como pueden comprobar, no ha tenido casi precedentes por el efecto de la pandemia sobre la Atención Primaria, que ha estado en primera línea, atendiendo de forma exclusiva más del 95% de los casos registrados desde el inicio de la pandemia. Todo ello, añadido a la atención por otras patologías y situaciones ordinarias, con un gran esfuerzo por parte de los y las profesionales a los que la tecnología debe ayudar en su trabajo diario.

El volumen de atenciones durante el periodo agosto-marzo, como se puede ver, es muy significativo, con un total de 2,38 millones de atenciones a pacientes distintos en el total de los meses analizados.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mes** | **Total de llamadas** | **% atención en primera llamada** | **Pacientes distintos atendidos\*** |
| AGOSTO | 200.579 | 57,23% | 309.318 |
| SEPTIEMBRE | 204.049 | 62,03% | 264.839 |
| OCTUBRE | 250.555 | 53,40% | 246.557 |
| NOVIEMBRE | 302.710 | 45,71% | 302.675 |
| DICIEMBRE | 303.137 | 43,20% | 378.820 |
| ENERO | 303.568 | 40,73% | 399.691 |
| FEBRERO | 178.654 | 62,34% | 277.506 |
| MARZO (hasta el 19) | 79.604 | 64,50% | 198.581 |

\*Datos aportados por el Departamento de Salud referidos a toda la población navarra.

En ese sentido, al margen de las proporciones que se derivan de este análisis, desde SNS-O sí se considera importante añadir un dato clave y relevante como es el número total de pacientes atendidos en este periodo de tiempo, lo que da una idea y dimensiona la actividad real. Más allá de las circunstancias coyunturales y estructurales derivadas de la accesibilidad telefónica, la población recibe la atención sanitaria solicitada, que para el Gobierno de Navarra es el criterio más relevante.

Incidiendo en esta contextualización de los datos, cabe destacarse que también es cierto que, a pesar de que la telefónica es la forma de relación más habitual de los pacientes con su centro de salud, no todas las atenciones en los centros de salud tienen su origen en una llamada: pueden ser revisiones solicitadas desde la consulta o el paciente puede solicitar la atención presencialmente en el servicio de Admisión del centro o vía web.

Es preciso resaltar que, en el caso de Infovac y Vacunación Pamplona, los datos están referidos a la central telefónica y son a partir de noviembre, fecha en la que se implementó el sistema de Contact Center.

INFOVAC

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **LLAMADAS TOTALES** | **LLAMADAS ATENDIDAS EN EL PRIMER INTENTO** | **PORCENTAJE DE ATENCIÓN EN PRIMERA LLAMADA** |
| **Noviembre 2021** | 13.523 | 2.074 | 15,34% |
| **Diciembre 2021** | 20.236 | 3.416 | 16,88% |
| **Enero 2022** | 10.397 | 2.707 | 26,04% |
| **Febrero 2022** | 2.691 | 1.384 | 51,43% |
| **Marzo 2022\*** | 501 | 354 | 70,66% |

VACUNACIÓN PAMPLONA

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **LLAMADAS TOTALES** | **LLAMADAS ATENDIDAS EN EL PRIMER INTENTO** | **PORCENTAJE DE ATENCIÓN EN PRIMERA LLAMADA** |
| **Noviembre 2021** | 36.625 | 8.306 | 22,68% |
| **Diciembre 2021** | 43.989 | 6.897 | 15,68% |
| **Enero 2022** | 41.935 | 12.558 | 29,95% |
| **Febrero 2022** | 13.113 | 6.973 | 53,18% |
| **Marzo 2022** | 3.178 | 1.932 | 60,79% |

1. **Número de llamadas no atendidas y porcentaje de llamadas atendidas del total de llamadas realizadas al teléfono 112 con periodicidad mensual entre marzo de 2020 y diciembre de 2021.**

A continuación, se presentan los datos de llamadas para el 112.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2020** | | | | | | | | | |
|  | **MAR** | **ABR** | **MAY** | **JUN** | **JUL** | **AGO** | **SEP** | **OCT** | **NOV** | **DIC** |
| Total llamadas | 79.401 | 54.302 | 59.097 | 58.525 | 65.953 | 70.744 | 65.595 | 65.906 | 54.200 | 57.171 |
| Llam atendidas | 64.687 | 47.535 | 50.614 | 48.979 | 56.729 | 60.192 | 56.844 | 56.514 | 45.178 | 48.049 |
| % llam atendidas en primera llamada. | 81,47% | 87,54% | 85,65% | 83,69% | 86,01% | 85,08% | 86,66% | 85,75% | 83,35% | 84,04% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2021** | | | | | |
|  | **ENE** | **FEB** | **MAR** | **ABR** | **MAY** | **JUN** |
| Total llamadas | 54.907 | 47.296 | 54.776 | 58.601 | 58.154 | 57.807 |
| Llam atendidas | 48.761 | 41.370 | 48.322 | 51.938 | 50.846 | 50.145 |
| % llam atendidas en primera llamada | 88,81% | 87,47% | 88,22% | 88,63% | 87,43% | 86,75% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2021** | | | | | |
|  | **JUL** | **AGO** | **SEP** | **OCT** | **NOV** | **DIC** |
| Total llamadas | 69.550 | 61.782 | 55.587 | 64.274 | 63.570 | 92.823 |
| Llam atendidas | 59.701 | 52.823 | 47.913 | 52.014 | 52.774 | 71.880 |
| % llam atendidas en primera llamada | 85,84% | 85,50% | 86,19% | 80,93% | 83,02% | 77,44% |

Es cuanto tengo el honor de informar en cumplimiento de lo dispuesto en el **artículo 194** del Reglamento del Parlamento de Navarra.

Pamplona-Iruña, 6 de abril de 2022

El Consejero de Universidad, Innovación y Transformación Digital: Juan Cruz Cigudosa García