La Consejera de Salud del Gobierno de Navarra, en relación con la pregunta escrita (10-22/PES-00059) presentada por la Parlamentaria Foral Ilma. Sra. D.ª Cristina Ibarrola Guillén, adscrita al Grupo Parlamentario de Navarra Suma, en la que solicita:

“¿Cuántas centralitas telefónicas se han cambiado en centros de salud o consultorios en esta legislatura, en qué centros concretos y en qué fecha? y ¿Cuántas centralitas inteligentes se han instalado en centros de salud de Pamplona en esta legislatura, en qué centros concretos y en qué fecha?”, Tiene el honor de remitirle la siguiente información:

Aunque por la pregunta se entiende, no son centralitas las que se cambian. Existen una serie de centros cuyas llamadas son distribuidas a través de un call center, o “centralita inteligente”, denominada Solidus, pero no existe una centralita específica en el centro.

Para dar un mejor servicio a los usuarios, se han incrementado las líneas de atención al público en los 27 centros de salud que funcionan con call center, pasándose, en distintas fases, de 90 líneas a las 156 actuales.

Los 27 centros que están incluidos en esta centralita son los que se relacionan a continuación:

|  |
| --- |
| Altsasu/Alsasua |
| Ansoáin/Antsoain |
| Azpilagaña |
| Barañain 1 |
| Barañain 2 |
| Berriozar |
| Burlada/Burlata |
| Buztintxuri |
| Casco Viejo/Alde Zaharra |
| Ermitagaña |
| Etxabakoitz |
| Huarte/Uharte |
| II Ensanche/Zabalgune |
| Iturrama |
| Mendillorri |
| Milagrosa/Arrosadia |
| Mutilva / Aranguren |
| Peralta/Azkoien |
| Rochapea/Errotxapea |
| San Jorge/Sanduzelai |
| San Juan/Donibane |
| Sarriguren |
| Tafalla |
| Tudela Este |
| Txantrea |
| Villava/Atarrabia |
| Zizur |

Además del incremento de líneas se ha dado formación a los responsables administrativos, formación que se va a repetir nuevamente este año. Desde que se impartió esta formación, junio del 2021, los centros han mejorado mucho la gestión de las llamadas al explotar mucho mejor la información que proporciona Solidus. Disponen de información en tiempo real permitiendo distribuir mejor los trabajos e incidir en la atención telefónica según vean el número de llamadas entrantes.

Como se ha explicado, 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.

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

Pamplona, 6 de abril de 2022

La Consejera de Salud: Santos Induráin Orduna