



Suxestión á Consellería de Sanidade, para incorporar un mecanismo alternativo de atención telefónica, ante as dificultades que teñen as persoas maiores co sistema de locución automático.

Expediente: I.4.Q/14641 ao 14646/17

Santiago de Compostela, 31 de outubro de 2017

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D^a. [REDACTED] e varios promotores máis que se corresponden coas queixas de referencia, sobre os problemas que se detectan no funcionamento do sistema automático de cita previa telefónica do Sergas.

ANTECEDENTES

1. No seu escrito, os interesados trasladábanos as inquiredanzas e dificultades coas que se atopan para solicitar cita previa para o seu Centro de Saúde en Celanova pois teñen que utilizar os números de cita automática facilitados pola consellería (un 902 ou o 988398350) con locucións automáticas. Afirmaban que o problema deriva de que son persoas maiores e non lles resulta fácil seguir o fío das preguntas automáticas e ademais teñen verdadeiras dificultades para que se entenda a súa voz, polo que a gravación repite continuamente “perdoe, non entendín”, sen que consigan obter a cita. Precisan dun mecanismo que lles permita falar cunha persoa física para ser atendidas. Tampouco dispoñen de medios nin coñecementos para solicitar cita por internet.

2. Admitida a trámite a queixa, solicitamos informe á Consellería de Sanidade, quen remitiu un documento no que se recolle que a solicitude de cita previa nos centros de saúde realízase a través de tres sistemas distintos: presencial, telefónica e internet. O actual sistema de solicitude de cita telefónica está operativo despois de que durante anos existiran varios números telefónicos para pedir cita e que tamén foi obxecto de queixas polos usuarios, ademais de ser un sistema caro para a Administración.

Na actualidade existe un sistema de acceso fácil para a solicitude de acceso a calquera centro de saúde, que está activo 24 horas de cada un dos sete días da semana. É un sistema que optimiza recursos, reducindo as necesidades de contratación de persoal alleo e de uso sinxelo xa que facilita as instrucións para o seu manexo correcto.

O acceso mediante internet tamén está aberto as 24 horas dos sete días da semana, e esixe un coñecemento mínimo da utilización dun ordenador, polo que pode ser utilizado por calquera persoa que se limite a seguir as instrucións que indica a pantalla.

Por último a cita previa de carácter presencial supón o desprazamento da persoa solicitante ao propio centro de saúde. E o sistema máis complicado para as persoas que teñen algún problema de mobilidade ou viven alonxados do centro de saúde.

Conclúe a consellería que, en todo caso, os sistemas actuais son seguros e están sendo utilizados cada día sen maiores contratemplos por parte dos usuarios que solicitan cita previa para a asistencia sanitaria.

ANÁLISE

Dende esta institución comprendemos e compartimos as inquedanzas que se nos trasladan os reclamantes no que atinxe ás dificultades coas que se atopa un bo número de usuarios para utilizar o sistema actual, referíndonos basicamente á xente maior ou con discapacidade. Por tal motivo, agradeceríámoslle que tivera en conta os argumentos que a continuación lle expoñemos, que son o fundamento da suxestión coa que concluímos este expediente de queixa.

Para comezar a nosa tese, temos que traer a colación as últimas estatísticas que confirman a crise demográfica que padece a poboación galega ao incrementarse nos últimos anos a porcentaxe de habitantes que superan os 65 anos de idade. Xunto a isto, tamén resulta determinante o factor de poboación dispersa que caracteriza o ámbito da nosa xeografía. Ambos elementos, son determinantes para valorar o tipo de mecanismo implantado para acceder a un servizo público fundamental como é o sistema de solicitude de cita previa.

Estamos de acordo coa consellería en que a configuración dun sistema único para toda Galicia, que permita concertar citas sanitarias con independencia dos potenciais usuarios que nun momento determinado fan uso do servizo, permite axilizar a concreción das consultas tanto a nivel de centro de saúde como a nivel hospitalario. As novas tecnoloxías, que actualmente teñen xa un grao de implantación bastante elevado, permiten contactar cos servizos públicos de xeito rápido e intuitivo, o que permite obter citas médicas a través da páxina web do Sergas. Como alternativa á conexión en rede, o servizo telefónico outorga a posibilidade para todos aqueles que non teñen acceso a internet ou non están familiarizados coas TICs (tecnoloxías da información e a comunicación) de arranxar unha cita

previa no Sergas. Xunto con todos estes argumentos, temos que dicir tamén que non cuestionamos en ningún caso as valoracións sobre custos en comparación cos modelos previos ao actual.

Pero, non obstante o anterior, tamén resulta indubitado que estes novos sistemas TICs deben de resultar de fácil acceso a toda a poboación galega de xeito que ningún sector ou perfil da cidadanía se vexa excluído no seu uso por dificultades inherentes á súas condicións físicas ou psíquicas, ben sexan estas a causa da idade ou por padecer algún tipo de discapacidade. A realidade galega arroxa un amplo número de usuarios que pola súa idade non están habituados ao uso das TICs e acoden á vía telefónica para concertar cita co seu médico, non sendo a web realmente unha opción factible para este perfil de usuario.

A complicación aparece cando esta alternativa telefónica realízase de xeito exclusivo a través dun sistema de resposta de voz interactiva (IVR), que se basea nun procedemento telefónico que interactúa coas persoas que chaman a través de gravacións de voz e no recoñecemento de respostas simples. É un sistema automatizado cuxa función é a de permitir a entrada dunha chamada, procesala e devolver un resultado (neste caso, unha cita médica), administrando así grandes volumes de chamadas e evitando esperas aos usuarios.

Se esta automatización das respostas telefónicas se engarza co escenario demográfico e sociolóxico galego descrito en liñas anteriores, constátase que unha parte da poboación vese con dificultades para adaptarse a estes novos sistemas, que derivan dos imparables cambios tecnolóxicos, creando un desaxuste cuxo orixe se atopa en circunstancias alleas á vontade dos afectados, e que non poden ser solventados con meras accións formativas en TICs. Certo é que, en ocasións, as persoas de idade avanzada presentan reticencias para adaptarse ás novas tecnoloxías por mero descoñecemento, pero noutros casos (que son aos que facemos referencia neste discurso), a pesar dunha suposta boa vontade e intención de adaptación por parte dos afectados, chega unha momento vital na que se padece unha progresiva merma das capacidades físicas e cognitivas que van supoñer, en non poucas ocasións, unha limitación no acceso aos produtos e servizos das tecnoloxías da información. Problemas de visión, mala audición e perda de destreza na manipulación de terminais telefónicos por complicacións articulares ou motrices son suficientes para impedir que se complete sen incidencias a totalidade da locución automática que conforma o actual sistema de cita previa do Sergas. Estes inconvenientes poden tamén ser aplicados a persoas que sofren algún tipo de discapacidade, independentemente da súa idade, polo que o ámbito poboacional prexudicado amplíase.

Ante un contexto como o descrito, cunha poboación maior cuxas capacidades sensoriais e motoras vense afectadas antes ou despois, cun censo disperso e no que os fillos independizados non adoitan a vivir no mesmo entorno, deben formularse sistemas que permitan prestar servizos deseñados para “todos”. É obvio que os maiores teñen os mesmos dereitos que o resto da cidadanía e debe eliminarse calquera barreira que limite esa

posibilidade. Estas afirmacións non implican en absoluto desbotar a implantación das novas tecnoloxías, pero si obrigan a coordinar e compatibilizar sistemas que contemplan a realidade actual, con usuarios que adoecen de dificultades certas para seguir unha locución continua de respostas automáticas.

Por todas estas razóns, debería habilitarse a oportunidade de que unha persoa maior ou discapacitada poida dirixirse a unha interlocutor e non unicamente a unha máquina, e sen ter que esgotar unha sucesiva serie de pasos automatizados previos (cando tal opción existe). Entendemos que esta alternativa non pode implicar a duplicidade de sistemas, polo que probablemente sexa unha opción que provoque que o acceso directo a un telefonista poida estar en ocasións “ocupado”, pero será decisión do usuario seguir intentando esa vía. Outra boa parte da poboación, sen dúbida, utilizará *motu proprio* os instrumentos que as novas tecnoloxías poñen a súa disposición e que facilitan a cita de xeito áxil.

CONCLUSIÓN

Por todo o indicado anteriormente, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984 do Valedor do Pobo, facerlle chegar á Consellería de Sanidade a seguinte Suxestión:

“Que se estudie a posibilidade de introducir novas opcións no sistema de servizo de cita previa que teñan en conta as dificultades coas que se atopan as persoas maiores ou que sofren limitacións funcionais, de xeito que non vexan diminuído o acceso a tal procedemento por consistir éste basicamente nunha ferramenta de locución automática, evitando así desprazamentos aos centros de saúde.”

Agradecendo de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución do Valedor do Pobo, recordámoslle a necesidade de que no prazo de un mes de conta a esta institución da aceptación da suxestión formulada, no seu caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén no seu caso.

Ademais, facémoslle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

Un atento saúdo

Milagros María Otero Parga
Valedora do Pobo