



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

Expediente: I.4.Q/16144/17 e outros

Santiago de Compostela, 31 de outubro de 2017

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de D. [REDACTED] representante da Coordinadora Anti-Privatización da Sanidade Pública, relativo aos problemas que se detectan no funcionamento do sistema automático de cita previa telefónica do Sergas.

ANTECEDENTES

1. No seu escrito, o interesado trasladábanos as inquiredas e dificultades coas que se atopan os usuarios do Sergas para obter cita previa nos seus centros de saúde (acompañaba o seu escrito cun total de 4.251 sinaturas). Afirmaba que o servizo de sistema automático de cita telefónica actual non resulta útil aos usuarios, aportando como proba unha enquisa realizada entre a cidadanía para comprobar o grao de satisfacción perante este servizo, cuxos resultados arroxaban que o 97,71% amosou o seu descontento co servizo e tan só un 2,29% contestou estar satisfeito. Basicamente, a xente maior ten dificultade para manexar o sistema telefónico IVR e acaban desprazándose ao propio centro de saúde para concretar a cita co médico, aseveración que, asegura, pode comprobarse mediante as axendas de citas.

Tamén mencionaba no documento de queixa que os propios profesionais do Sergas aseguran que se producen con frecuencia erros que deben solucionar *a posteriori*, xerando malos entendidos e malestar dos usuarios, quen se indignan cos traballadores dos centros, cando estes non son os responsables.

Por último, o reclamante sinalaba que este sistema presenta un elevado coste, que non compensa pola inoperatividade do mesmo, e que mesmo noutras comunidades autónomas como a do País Vasco, xa foi retirado.

2. Admitida a trámite a queixa, solicitamos informe á Consellería de Sanidade, quen remitiu un documento no que se recolle que antes de dispor do actual sistema para a solicitude de cita previa existían diversos números de teléfono en cada centro de saúde e distintos sistemas de acceso telefónico que afectaban a un número importante de usuarios (máis do 52%). Este sistema era fragmentado, confuso, limitado e pouco dinámico. Si lle engadimos que era un sistema bastante custoso, parecía claro que debía configurarse un sistema único para toda Galicia que optimizara os recursos propios, reducindo a necesidade de persoal alleo e que puidera ser flexible para posibilitar a incorporación de novos servizos.

A administración continúa o informe manifestando que, deste xeito, se estableceu un sistema cun so número de fácil acceso que está operativo as 24 horas do día dos sete días da semana. Dende xullo de 2012 están accesibles no sistema os seguintes servizos:

- Solicitude de cita previa en todos os centros de saúde.
- Solicitude de anulación de citas ou retraso de citas hospitalarias
- Atención telefónica non urxente por persoal de Urxencias Sanitarias de Galicia-061.

Mediante o sistema de cita previa están dispoñibles citas para todas as categorías profesionais e todos os servizos dos centros de saúde. Tamén está garantida a resposta aos picos puntuais de chamadas en determinados días e franxas horarias. O sistema permite:

- 1) A implicación do persoal administrativo do Sergas na citación telefónica como primeira opción de atención.
- 2) A introdución de sistemas automáticos de recoñecemento de voz (ivr) para axilizar a solicitude de citas en momentos de saturación.
- 3) A utilización de operadores externos so cando o recoñecemento de voz non tivo éxito.

A consellería conclúe que, así, o sistema de citas previas da cobertura total á poboación, e que, en definitiva, dispónse dun sistema versátil, adaptable ás características de cada centro de saúde e viable economicamente ao reducirse o número de operadores necesarios no control de chamadas. Os números do sistema así o indican xa que dende o 1-04-12 ata o 30-04-17 realizáronse polos usuarios 2.981.015 chamadas.

ANÁLISE

1 O primeiro punto que vamos tratar neste expediente é o relativo ás consideracións sobre o custo do servizo, aspecto que entendemos de carácter estritamente técnico. Neste sentido,

temos que dicir que carecemos de datos concretos e informes específicos que permitan realizar unha valoración nin sequera aproximativa sobre esta cuestión. Supoñemos que, ademais das cifras actuais, deberían manexarse datos comparativos do sistema empregado con anterioridade e que, sobre todo, neste análise deben terse en conta cuestións multifactoriais, pois os detalles contables deben relacionarse con criterios de eficiencia administrativa que, sen dúbida, precisan dunha avaliación complexa.

En conclusión, no que atinxe ás críticas de estimación económica, o Valedor do Pobo carece da capacidade técnica axeitada para discernir sobre as opcións máis axeitadas, e a nosa actuación vese limitada para emitir un pronunciamento.

2. Dito o anterior, dende esta institución consideramos que nesta queixa xorden outros aspectos a ter en conta e sobre os que debemos centrar a reclamación. Así, comprendemos e compartimos as inxerencias que se nos trasladan 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 concluimos 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.

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 un 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.

3. Por último, queremos facer mención a cuestión recollida na reclamación sobre os erros que se producen na asignación de citas e que posteriormente deben ser enmendados polos traballadores dos centros de saúde. Cremos que neste punto non temos probas suficientes para apreciar as deficiencias denunciadas, pero si consideramos que neste aspecto, en aras de acadar unha eficiente prestación dos servizos, resultaría de interese que existira comunicación ou retroalimentación entre os órganos de decisión xerencial e os profesionais encargados da xestión de citas dependentes do Sergas, co fin de por en cuestión as incidencias que se estean detectando na execución do sistema de cita previa. Resulta básico abrir vías de interlocución coas partes implicadas neste proceso, e é precisamente neste punto de fomento de canles de comunicación ou de atención das demandas dos profesionais, onde o Valedor do Pobo quere facer fincapé, para que se arbitre mecanismos de transmisión e intercambio de información para optimizar o funcionamento do sistema.

CONCLUSIÓNS

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.

Que se establezan canles de comunicación axeitados entre os responsables da xestión do sistema automático de Cita Previa e os profesionais do Sergas que coordinan as citas, co fin de por en común e valorar solucións ante as incidencias que se detectan no funcionamento do sistema.

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