



EL NUEVO SISTEMA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA-CALL CENTER DE OSAKIDETZA HACE AGUAS

Tal y como viene sucediendo últimamente, Osakidetza se maquilla y retoca, que no en vano estamos en precampaña electoral y sobre todo nos interesa la fachada perfecta, aunque se nos esté cayendo la casa por dentro.

En aras a la eficiencia y en constante innovación, han montado un sistema para mejorar la accesibilidad telefónica de los usuarios/as a los centros de salud de Vitoria. Para los responsables de Osakidetza, el sistema funciona de maravilla.

Pero la cosa cambia radicalmente, cuando lo que nos interesa saber es, si los usuarios/as, realmente han percibido la mejora en la atención.

Es curioso que en la encuesta de opinión realizada al respecto, un 13% no conocen el nuevo modelo de atención telefónica, y de los que lo conocen el 75% consideran que no ha mejorado el servicio en absoluto.

Incluso, hay quien indignado ante el número de llamadas que ha tenido que realizar, con el correspondiente coste telefónico (ahora siempre te contestan, lo que no quiere decir que resuelvan tu problema), ha puesto una reclamación en Atención al Paciente, donde amablemente le han contestado diciendo que el servicio es buenísimo porque se cogen todas las llamadas.

En cuanto al número de veces que hay que utilizar el teléfono para conseguir concertar una cita, el 61% de los pacientes, lo ha hecho en más de una ocasión. Esto se debe a que al estar los centros interconectados, te puede responder cualquier centro de Vitoria, pero como los protocolos de citación no están unificados, terminan derivando la llamada al centro de referencia y.... llamada en espera, música de fondo y al final, saturación en la línea, y cabreo correspondiente de los usuarios/as.

Tanto es así, que un 27 % de los casos, deciden ir al centro por sistema para conseguir la cita correspondiente.

Sólo un 20% de las personas encuestadas valoran de modo positivo el que les cojan el teléfono, frente a un 57,5% que no ve ninguna ventaja con este nuevo sistema de atención telefónica llamado muy anglosajonamente, Call Center.

Con respecto a los inconvenientes, el 63,5% valora muy negativamente el tener que llamar varias veces, con el tiempo de espera tan largo que se produce y el aumento del gasto telefónico. Un 19% ve como desventaja que no haya trato directo con su centro de referencia desde un principio.

En cuanto a posibles sugerencias, un 50% pediría que cada centro atienda sus propias llamadas, ya que esto evitaría el andar pasando las llamadas de un centro a otro, tener que esperar al otro lado del teléfono, y en muchas ocasiones quedarse sin concertar la cita por no conseguir dar con tu centro. Un 21% plantea la necesidad de un aumento de personal y en un 2,6% mejoraría el acceso a la red a través de internet.

¿Y que opinan los trabajadores y trabajadoras implicados?

Tras la recogida de firmas que hemos realizado en todos los centros de salud de Vitoria-Gasteiz, el 100% de las Áreas de Atención al cliente de los centros de salud (Auxiliares Administrativos) y el 66,8 % de la plantilla (Médicos, Enfermeras, Auxiliares de Enfermería, Celadores...) han firmado en contra de la puesta en marcha del Call Center, porque no es útil ni para los trabajadores/as, ni para el usuario/a.

No disminuye las colas en el mostrador de citación. Se cogen más llamadas, pero no se resuelve más, ni se cita mejor. No se aporta ninguna mejora en la organización y gestión de las consultas.



A la vista de todo esto, si la atención a los/as usuarios/as no han mejorado, ni tampoco ha supuesto un avance en la organización del trabajo de los trabajadores y trabajadoras, ¿a quién beneficia esta medida? ¿por qué la ciudadanía tiene que pagar para acceder a sistema, que además es menos eficiente?

Osakidetza se sigue colgando medallas y celebrando no sabemos muy bien qué, pero es incapaz de organizar y gestionar un servicio con un poco de fundamento, y que además perjudica a pacientes y trabajadores/as, ¿o es que lo hacen mal a propósito para tener excusas suficientes para privatizar en un futuro no muy lejano, también las áreas administrativas de los centros de salud?

En Vitoria Gastéiz a 16 de Julio de 2008.