



Osakidetzako Call Center telefono bidezko arreta sistema berriak porrot egin du

Azkenaldian ohikoa duen bezala, Osakidetzak irudi faltsu bat eman nahi izan du, etxea barrutik erortzen ari bada ere. Ez ahaztu aurrekanpainan gaudela eta interes nagusia perfekzioa irudikatzea dela, horretarako itxurakeriaz baliatu behar badute ere.

Eraginkortasunaren eta etengabeko berrikuntzaren izenean erabiltzaileei Gasteizko osasun zentruen telefono bidezko irisgarritasuna errazteko sistema bat ezarri dute. Osakidetzako arduradunen iritziz, primeran funtzionatzen du.

Baina, erabiltzaileek antzeman al dute hobekuntzarik? Hemen dago gakoa, hain zuzen. Izan ere, galdeketari erantzun dioten artean, %13k ez du telefono bidezko arreta eredu berria ezagutu ere egiten eta ezagutzen duen %87aren artean, %75ek zerbitzua ez dela batere hobetu uste du.

Are gehiago, badago hamaika telefono dei egiteaz aspertuta Gaixoari Arreta zerbitzuan erreklamaziorik jarri duenik. Dei ugari eginagatik ere, honek suposatzen duen kostua ahaztu gabe gainera, ez baita gauza bera deiari erantzutea eta deiaren arrazoi den arazoa konpontzea. Erreklamazioaren ebazpena, noski, zentzu beretik dator; zerbitzua hain da ona, ezen erantzun gabeko deirik ez dagoen.

Hitzordua eskuratzeko egin beharreko dei kopuruari erreparatuz gero, gaixoen %61ek behin baino gehiagotan egin behar izan duela baieztatu du. Hau gertatzearen arrazoiak zera da, zentruak elkarren artean konektaturik egon arren hitzorduek emateko protokoloak bateratu gabe daudenez, deia hartu duen zentruak hitzordua eman behar duenarekin harremanetan jartzeko deia deribatu beharra du. Eta honen ondorioz, erantzun arte musika gogoangarri hori entzunez zain egon beharrak erabiltzaileen haserrea eragiten du, noski. Horregatik, kasuen %27k hitzordua eskuratzeko zuzenean jotzen du zentzura.

Esan beharra dago, galdeketari erantzun dioten pertsonen %20k soilik baloratu duela positiboki telefonoa erantzutea. %57,5ek, aldiz, ez dio inongo abantailarik ikusten Call Center termino anglosaxoiarekin izendatu duten telefono bidezko arreta sistema berri honi.

Desabantailen dagokienez, %63,5ek oso gaizki deritza behin baino gehiagotan deitu behar izateari, eta gainera, lehen esan bezala, itxarote-denbora luzeegia izateaz gain, honek telefono gastua handitzea dakar. Horrez gain, erabiltzaileen %19k hasieratik dagokion zentruarekin harreman zuzena ez izatea ere desabantailatzat jotzen du.

Iradokizunei erreparatuz, erabiltzaileen erdiak zentru bakoitza bere deiez arduratzeko eskatzen du, honek lehen aipatutako arazo guztiak ekidingo bailituzke. Bestalde, %20k langile kopurua handitzearen beharra azpimarratzen du eta %2,6k internet bidezko sarbidea hobetuko luke.

Eta zein da honetan guztian zerikusia eta zeresana duten langileen iritzia? Gasteizko osasun zentruetan burututako sinadura bilketaren emaitzen arabera, Gaixoari Arreta zerbitzuen %100a (Administrari Laguntzaileak) eta plantila osoaren %66,8a (Sendagileak, Erizainak, Erizain laguntzaileak, Zelariak...) Call Center sistema martxan jartzearen aurka azaldu da, ez dutelako



baliagarria denik uste, ez langileentzat, ezta erabiltzaileentzat ere. Izan ere, ez du balio hitzordua eskatzeko erakusmahaian izaten diren ilara luzeak murrizteko. Dei gehiago hartzen da, bai, baina ez da arazo gehiago konpontzen, ezta hitzorduak hobeto ematen ere. Beste hitz batzuetan, ez du kontsulten antolakuntza eta kudeaketan hobekuntzarik suposatzen.

Hau guztia ikusita, erabiltzaileei eman beharreko arretan zein lanaren antolakuntzan ez badu aurrerapenik ekarri, nor da neurri honen onuraduna?. Zergatik ordaindu behar dute hiritarrek eraginkortasun gutxiagoko sistema bat ezartzearen?

Bitartean Osakidetzak, bere buruari emandako dominez harro, zentzugabeko ospakizunekin jarraitzen du. Baina errealitatea bestelakoa da, ikusi dugunez, ez baita gauza izan zerbitzu bat gutxieneko fundamentuarekin antolatu eta kudeatzeko. Eta ez hori bakarrik, gaixo zein langileei kalteak eragiten dizkie hain zoragarria omen den zerbitzu honek. Honen guztiaren atzetik ez al da ba egongo etorkizun hurbilean, osasun zentruetako administrazio esparrua ere esku pribatuetan uzteko aitzakia nahikoa izateko asmoa?