

Como traballador/a do Centro de Saúde de\_\_\_\_\_ quero facerlle chegar a miña disconformidade coa medida tomada polo Sergas ao habilitar os teléfonos dos Centros de Saúde para a cita previa.

En primeiro lugar, penso que o esforzo feito por todos nós en darlle a publicidade necesaria á Central de Chamadas, así como en informar axeitadamente a todos os usuarios, merece algo máis que unha notificación por correo electrónico e coa premura que se fixo, sen informarnos debidamente dos motivos, nin ter en conta a nosa opinión. Opinión que, como traballador responsable e comprometido coa organización, creo que debo dar a coñecer:

Un dos motivos da posta en funcionamento da Central de Chamadas hai pouco máis dun ano, foi a necesidade de mellorar a atención ao público e a calidade asistencial (tal como se recolleu no Plan de Mellora de Atención primaria) para o que se encomendou ao persoal administrativo dos centros outro tipo de tarefas máis relacionadas coa atención directa ao paciente e a xestión dos centros. O non ter que dar nós as citas telefónicas supuso unha mellora á hora de dar apoio inmediato ao resto do persoal do centro, axilizando a consulta, e reducindo o tempo de demora. Implica polo tanto, unha maior eficiencia na xestión do Centro de Saúde e unha mellora na atención ao paciente.

A volta atrás que se pretende vai supoñer a inmediata saturación das líneas dos centros, co cal, quen queira dirixirse ao persoal médico ou de enfermaría, así como comunicar calquera aviso de atención urxente, atoparase cunha gran dificultade, tal como viña ocorrendo antes da posta en marcha da central.

Quero sinalar tamén o meu desacordo cos motivos dados á prensa polo Sergas para xustificar a necesidade da citación telefónica dende os centros de saúde:

■ O persoal das áreas administrativas somos os que recibimos as queixas máis directamente dos usuarios e, neste caso, non observamos, tal como dí o Sergas queixas sobre a central de chamadas, non sendo sobre aspectos concretos na citación dalgunhas axendas que poden ser mellorados, das que damos conta oportunamente á xerencia para que poidan ser subsanadas. Pola contra, o que sí observamos é a diminución das queixas, insultos e agresións verbais que viñamos sufrindo ante a desesperación dos pacientes pola demora cando tiñan que chamar aos centros de saúde.

■ Ademais, as citas telefónicas a través da central de chamadas non teñen por qué supoñer un coste adicional xa que sempre existiu un número fixo provincial do que o persoal administrativo informou dende o primeiro momento da posta en funcionamento da Central, incluso facendo tarxetas para entregar a todos os usuarios, esforzo tampouco recoñecido polo Sergas. O que si foi un coste grande para os usuarios e para todos os cidadáns foi a implantación da central con toda a súa publicidade: carteis, imans, etc. para agora, cando xa esta implantada, eliminala sin máis.

Espero se teña en conta a miña opinión como profesional máis directamente relacionado con esta problemática e que esta medida adoptada sexa rectificada.

Un cordial saúdo.