

“Los contact center servicios sanitarios”

Guillermo Fernández Vara, *Consejero de Sanidad y Consumo de la Junta de Extremadura*

El Servicio Extremeño de Salud es un organismo de reciente creación, dependiente de la Consejería de Sanidad y Consumo de la Junta de Extremadura, que ha puesto en marcha diferentes estrategias y planes dirigidos a mejorar la gestión de la Sanidad Pública en esta Comunidad Autónoma y aumentar la calidad de los servicios sanitarios públicos que exigen los ciudadanos.

El Servicio Extremeño de Salud requería un nuevo Modelo de Atención al Ciudadano y un acercamiento real de la Administración; y la solución “Contact Center” en muchos casos se considera como la única

Nueve meses después de que se iniciara el proceso de transferencias desde el Insalud a las CCAA ¿Cuál es el marco sanitario general en el que se encuentra su Comunidad? ¿Con qué herencia se ha encontrado del sistema sanitario anterior?

Guillermo Fernández Vara .- Me gustaría responder que como deseábamos, pero esto no es posible. Con anterioridad al traspaso de las competencias en asistencia sanitaria, la Junta de Extremadura había trazado claramente las líneas del Modelo Sanitario que buscábamos para nuestra región. Así, el Parlamento Extremeño había aprobado la Ley de Salud de Extremadura, pero además habíamos marcado las líneas generales en el Plan de Salud de Extremadura 2001-2004. Y por último, en el Debate de Política General del año 2000 se había aprobado una resolución que delimitaba de forma general las líneas del Modelo Sanitario Extremeño. En cuanto a la herencia, hemos tenido que marcar un desarrollo de las infraestructuras en primaria y especializada, mayor cobertura de las urgencias en el territorio, acuerdo con los profesionales, planes de información, cita previa, etc. Quiero decir que en estos momentos prefiero hablar de lo que pretendemos poner en marcha con ilusión, que perder el tiempo debatiendo lo que nos han dejado. Pero que nadie vea en esta interpretación positiva un olvido.

En este sentido, ¿sigue las recomendaciones del Insalud en los planes de renovación e innovación tecnológica o por el contrario tiene un organismo autónomo para estos proyectos? ¿Cuáles son los retos más importantes a los que se enfrentan en esta materia? ¿Existe algún Plan Específico?

G. F.- Creo que nuestra Comunidad Autónoma es pionera en proyectos de innovación tecnológica y de la sociedad de la información; se ha marcado, hasta este instante, una línea coherente con la intranet regional y otros proyectos de innovación, aunque hay que tener en cuenta las especificaciones del ámbito sanitario. Es el camino de la coherencia el que debemos seguir en un tema tan sensible y trascendental como es éste para nuestra región y somos conscientes de que este tren no lo podemos perder, por lo que estamos trabajando en nuestros Planes de información propios. Además, hemos presentado recientemente un Plan de Sistemas de Información de la Comunidad Autónoma de Extremadura para el sistema sanitario. Permitan-



Guillermo Fernández Vara.

me destacar, con independencia de las características técnicas del proyecto, que debe ser objeto de otro análisis: es un Plan Redistributivo, puesto que acerca la alta tecnología a todos los puntos de la región; es un plan que elimina las esquinas y los rincones, acaba con las sombras y la oscuridad en el sistema; y es un sistema justo porque nos ayudará a tratar a todo el mundo por igual con independencia de donde viva.

Según diversas fuentes, uno de los principales problemas de la sanidad pública es la atención primaria; de hecho, más del 60 por ciento de los ciudadanos no están satisfechos con el servicio de cita previa ¿ha desarrollado la Junta de Extremadura algún programa al respecto?

G. F.- Creo que la atención primaria en Extremadura funciona de forma razonablemente eficaz, otra cuestión es el problema de la cita previa. Este problema es un fenómeno urbano. No tiene tanta incidencia el problema de la cita previa en el medio rural como en las grandes ciudades y hemos entendido que había

que abordarlo de forma específica y utilizando los medios tecnológicamente más avanzados, para así solventar un problema que se podría agrandar en un futuro si ahora no pusieramos las bases para su eficaz control y solución. Tenemos en marcha proyectos pilotos en dos de las grandes ciudades de la región y en estos momentos estamos en la fase de implantación y evaluación del nuevo sistema de cita previa para ir implementándolo en todo el territorio.

¿Cómo va a beneficiarse el ciudadano de a pie con dicho sistema?

G. F.- Básicamente en dos cuestiones: se le va a atender antes y se le va a atender mejor. Estamos intentando establecer un sistema de cita previa que permita que la gente no tenga que esperar más de lo que sea necesario; por eso decía que queremos que se les atienda antes, y este sistema nos va a permitir pautar y planificar mejor el trabajo de los profesionales para ofrecer un trato más adecuado y proporcionar la calidad que se merece el usuario.

er acercan los os al ciudadano”

Mario Daimiel, *Secretario Técnico de la Consejería de Sanidad y Consumo de la Junta de Extremadura* y Juan Pablo Alejo, *Subdirector de Sistemas de Información Sanitarios del SES (Servicio Extremeño de Salud)*

forma de acercar la comunicación entre ambas partes: los ciudadanos y la Administración. Existen diversos factores clave en la implantación de la solución “Contact Center” para el servicio de Cita Previa Sanitaria, entre los que figura el Sistema de Satisfacción de Ciudadanos; mediante multicanal y multiservicio.

En qué se basa el sistema de Cita Previa?

El sistema de Cita Previa pretende resolver el problema de acceso de los ciudadanos al primer peldaño del sistema sanitario. Una de las demandas tradicionales de los usuarios es la dificultad de acceder vía telefónica a su centro habitual, especialmente en ciertas franjas horarias. La solución habitual en estos casos es la creación de un sistema de operación telefónica, pero nosotros queríamos llegar más allá constituyendo el núcleo de nuestro sistema de relaciones con los usuarios del sistema sanitario. Para ello se buscó una solución abierta de contact center que nos permitiera evolucionar hacia un auténtico Sistema de Información del Ciudadano.

¿Por qué se optó por la incorporación de un sistema de Contact Center en lugar de recurrir a los sistemas tradicionales basados en operación telefónica?

En las relaciones con los ciudadanos lo importante es facilitarles a éstos el acceso. Para ello consideramos fundamental abrir las posibilidades de comunicación a todas las tecnologías disponibles en la actualidad, pasando, obviamente, por la comunicación telefónica tradicional y llegando a las tecnologías emergentes como Internet, SMS y WAP. La lógica del proceso debe independizarse así de la interfaz de comunicaciones utilizada, haciendo transparente para el usuario este proceso de traducción.

¿Cuáles son las principales características técnicas que les impulsaron a decidirse por la solución implantada?

La decisión vino motivada por un conjunto de circunstancias puntuales. En primer lugar, era una prioridad la mejora del servicio al ciudadano en este área; así pues, los plazos y facilidad de implantación eran fundamentales. Por otro lado, no deseábamos perder el control del sistema (necesidad prioritaria en el diseño de nuestros sistemas de información futuros), por lo que optamos por un sistema de contact center que nos permitiera independizar la lógica del proceso, que quedaría bajo nuestro control, de los distintos actores, como por ejemplo el centro de recepción de llamadas.



Juan Pablo Alejo, a la izquierda, junto a Mario Daimiel.

Otra capacidad requerida era la posibilidad de integración con las aplicaciones actualmente implantadas en los centros de salud, evitando así interferir en su funcionamiento actual y haciendo menos traumáticos los cambios de organización que estos sistemas llevan finalmente asociados.

¿Qué beneficios aportará la utilización de dicho sistema de cara a los servicios sanitarios en Extremadura?

La solución del problema de contacto en Atención Primaria es solamente el primer paso de un grupo de servicios que un sistema de este tipo nos permitirá ofrecer en un futuro. En una fase inicial el sistema será meramente reactivo, es decir, dará respuestas a las demandas formuladas por los ciudadanos, agilizando los trámites ante el sistema sanitario, permiti-

tiendo un seguimiento de nuestros procesos, etc. Pero en un futuro, el sistema será proactivo, es decir, será la Sanidad Pública la que ofrezca, mediante diversos canales, información sobre campañas de salud pública dirigidas a grupos de riesgo, cambios en las citaciones asistenciales, citaciones para campañas preventivas, realización de encuestas sobre concienciación, etc. Todo esto, lógicamente, debe ser aprovechado para la constitución de un sistema de información que nos permita realizar diversos análisis sobre la respuesta de los ciudadanos a las propias acciones del Sistema Sanitario Público, permitiendo reorientar las políticas para mejorar un servicio tan esencial para la comunidad como éste.

En cuanto al desarrollo del proyecto, ¿cómo se estructuró, cuáles fueron sus fases, cuáles han sido los primeros resultados que se han desprendido en sus primeros pasos?

La primera de las fases consistió en un análisis de la situación, identificando todos los escenarios de actuación, así como los recursos necesarios. Una vez identificados, se procedió a la implantación de la tecnología de contactación, durante la cual se realizó la configuración tanto del hardware adquirido como la habilitación de las conexiones precisas (de datos y voz). En la siguiente fase se abordó la formación, tanto de los auxiliares administrativos de los CAP como de los operadores del “call center”, para pasar a continuación, y de forma paulatina a poner en marcha el sistema, con un periodo de “sombra” por parte de la empresa de “call center”, que permitió administrar la demanda de atención “por rebosamiento” y que con anterioridad no era atendida. En el tramo final de esta fase se acabó con la operación simultánea de administrativos de los CAP y del call-center, mediante la contactación con el Sistema Sanitario Público a través de dos vías diferenciadas, tanto en la forma de acceso, como en el tramo de respuesta horaria y en los tiempos de respuesta.

Los primeros resultados que se han obtenido han demostrado que el sistema ha aumentado de forma significativa la posibilidad de contactación del usuario con el Sistema Sanitario, aunque por el contrario ha contribuido ligeramente a aumentar la frecuencia.