

CANTABRIA

Sanidad implanta un plan piloto para centralizar las citas médicas

«Ha instalado un 'call center' en el centro de salud de El Alisal para tramitar las llamadas de pacientes

M. MARTÍNEZ / Santander
La Consejería de Sanidad del Gobierno cántabro lo ha bautizado el Proyecto Cíprés. Se trata de una estrategia piloto para centralizar en un único punto la gestión de citas médicas. En el centro de salud de El Alisal, en el extrarradio santanderino, lleva funcionando desde hace unos meses un *call center*, con cerca de una docena de teleoperadores subcontratados para este servicio, que tramita las llamadas de pacientes de los dos centros de salud de Castro Urdiales; otro ubicado en Colindres, el López Albo; y un cuarto, el centro de salud de El Sardinero, de nuevo en Santander. La experiencia dio sus primeros pasos después de la inauguración del centro de salud Cotoño II, en el municipio castrero, a finales del mes de marzo.

El *modus operandi* es sencillo y, a priori, no supone cambios para el paciente. Los teleoperadores atienden la llamada del usuario, que pide cita con su médico de cabecera, y encajan en la agenda del facultativo de Atención Primaria dicha petición. Según ha podido saber este periódico, las citas se establecen cada cuatro minutos.

El proyecto Cíprés es, por el momento, sólo un ensayo, aunque la idea de la Consejería que gestiona Luis María Truan es la implantación del modelo en todos los centros de salud de Cantabria antes de que finalice el año. Hasta la fecha, se desconocen los resultados de este proyecto piloto, con el que está probando de la administración. Sin embargo,

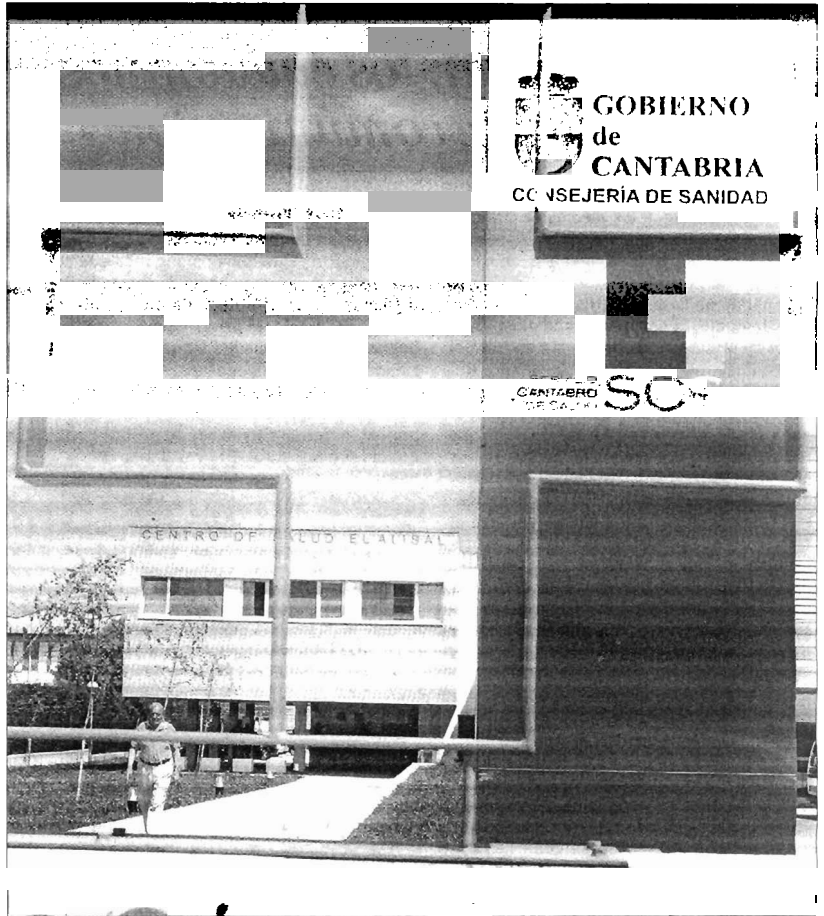
la Consejería tiene intención de informar sobre el mismo en breve.

UGT y la subcontrata

Hay recelos sindicales. UGT, que conocía la existencia del Proyecto Cíprés, se mostró ayer crítico con la medida en dos direcciones: porque no se ha trasladado la medida a los sindicatos y porque el proyecto supone «la subcontratación de personal ajeno al Servicio Cántabro de Salud (SCS)».

José Manuel Castillo, responsable de Sanidad de la Federación de Servicios Públicos de UGT, se mostró molesto. «Nadie nos ha explicado nada. Creemos que es algo que debiera negociarse con los sindicatos, porque supone una modificación para el personal sanitario y no sanitario». Hasta el momento, la gestión de las citas médicas por teléfono la realiza personal del centro de salud.

La periodicidad de las citas tampoco convence a UGT. «Desde el *call center* se cita a un paciente cada cuatro minutos, si un médico se entretiene o alarga la consulta, puede haber riesgo de acumulación. Este sistema podría perjudicar al usuario. Un médico, en la práctica, tarda más de cuatro minutos en atender a una persona», dijo Castillo. La medida «es un bandazo tremendo en la política sanitaria». Castillo recordó la reducción de cartillas por médico de Primaria acometida por la anterior consejera, Rosario Quintana. «Se pasó de 2.200 a 1.500, para que la consulta fuera de diez minutos. ¿Por qué ahora citan cada cuatro?».



Centro de salud de El Alisal, en Santander, donde se ha instalado el punto central del 'Proyecto Cíprés'. / P. PUENTE HOYOS

Reinventarse ante la coyuntura

La Consejería de Sanidad afronta el periodo de crisis con recortes presupuestarios y con la intención de reorientar sus políticas laborales y de servicios. Eliminación de las peonadas médicas, reorganización de guardias y sustituciones, rebaja de sueldos (también a directivos) o la introducción

en el debate de la fórmula del copago. La administración trata de reinventarse ante la coyuntura. Verá mermado su presupuesto en cerca de 20 millones este año.

El 'Proyecto Cíprés' se encuadra en el intento del SCS por racionalizar el gasto. Al menos, esa parece la intención. Pero enfrente, tienen a

los sindicatos. «Creemos que el SCS pretenden meterle mano al colectivo médico, y que la gestión de Atención Primaria se dirija desde la Gerencia del SCS. Es una forma de involución total en la gestión», dijo Castillo.

Asunción Ruiz Ontiveros, responsable de Sanidad de CC OO, dijo

saber que la administración está tomando medidas para «mejorar la organización» sanitaria. «No nos negamos a ello si es para avanzar». Además, Ruiz Ontiveros destacó que el SCS se ha comprometido a implantar alternativas en enclaves en los que el personal acceda y se involucre. Pero la subcontratación del servicio le resquemaba. «Tendrán que explicarse».

Las listas de espera para pasar por quirófano se reducen un 7%

El SCS no logra romper la barrera de 'los 10.000', pero reduce la demora media en 21 días; 'Trauma' sigue liderando los retrasos

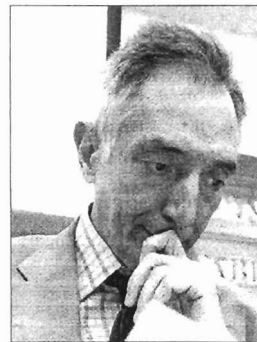
Santander
La Consejería de Sanidad ha logrado mantener por sexto semestre consecutivo la tendencia descendente de la lista de espera quirúrgica, registrando una disminución de 795 pacientes entre junio de 2009 y junio de 2010. Actualmente la lista de espera se sitúa en 10.120 pacientes, lo que representa un descenso del 7%. Este porcentaje se eleva a 27 si se analiza el periodo 2007-2010, con una reducción de 3.737 pacientes. Según informó ayer el Gobierno, las

cifras registradas en el primer semestre de 2010 consolidan la tendencia descendente iniciada en enero de 2008, después de continuados años de subida, marcando un punto de inflexión en la tendencia alcista.

La demora media también se ha reducido en 21 días en el último año, pasando de 161 días a 30 de junio de 2009 a 140 a 30 de junio de 2010. Esta demora oscila entre los 150 días de media en el Hospital Sierrallana y los 117 del Hospital de Laredo, pasando por los 141 de Valdecilla.

Todos los centros hospitalarios del Servicio Cántabro de Salud (SCS) presentan una disminución de pacientes en lista de espera quirúrgica, siendo mayor en Valdecilla (-491), seguido por Sierrallana (-278) y Laredo (-26). Desde el SCS se trabaja, dice el organismo, en disminuir de la lista de espera a los pacientes con mayor antigüedad y con patologías más invalidantes.

La especialidad con mayor tiempo medio de espera es Cirugía Plástica, con 352,37 días y 293 pacientes, y la



José María Ostolaza. / BRUNO MORENO

que tiene menor lista es Cirugía Cardíaca, con 16,27 días y 11 pacientes.

En Valdecilla, el mayor número de pacientes en espera, 2.164, corresponden a Traumatología y Ortopedia, con un tiempo medio de 148,96

días, seguidos por los de Cirugía General y Digestivo, 717, con 112,88 días, y Oftalmología, que son 668 y esperan una media de 52 días.

En Sierrallana también es Traumatología y Ortopedia la especialidad con más pacientes, 1.495, y el mayor tiempo de espera, 211,29 días, seguida de Cirugía General y Digestivo, (631 pacientes y 110,20 días), y Oftalmología, (392 pacientes y 53,86 días). Sin embargo, la espera es mayor en Urología, (97,52 días y 196 pacientes). Laredo registra el mayor número de pacientes en Traumatología y Ortopedia (74), que tardan en ser intervenidos 140 días.

Los esfuerzos de Sanidad se centran en abordar especialidades como Traumatología y Ortopedia, Cirugía general y digestiva y Oftalmología. Entre enero y mayo de este año se han acogido a la Ley de Garantía de Demora cerca de 100 pacientes.