

La entrada en funcionamiento de un teléfono único para toda la comarca reduce en un 20% las llamadas a los ambulatorios

## “Si quiere pedir hora de visita al médico marque uno”

JORDI ABAYÀ

En verano también cambian las cosas. Muchos son los vecinos de la comarca que lo han advertido estos días al efectuar una llamada a su ambulatorio con el objeto de pedir hora para una visita al médico de familia o al pediatra. La responsable del teléfono, para su desconcierto, les habrá informado de que ya no puede hacerles esta gestión sino que deben efectuar una llamada a un teléfono único (el 902 111 444) para programar esta visita en su centro de primaria. De esta novedad que empezó a implantarse en nuestra comarca, desde mediados de julio, seguramente aún no se habrán enterado los que acuden a sus centros de primaria en persona con el objeto de pedir hora de visita. En estos casos, los centros, tienen instrucciones de seguir facilitándolas como han hecho hasta ahora.

La novedad de tener que llamar a un teléfono único, en el que inicialmente la voz de la telefonista habitual es sustituida por un mensaje grabado del tipo “Sanitat respon. Si vol demanar hora de visita al metge marqui 1, si...” no ha gustado a todos los usuarios, según expresaban algunos de ellos a esta revista. Piensan que se pierde en atención personal y que las visitas se les programan más tarde que hasta ahora. Especialmente, porque los sistemas informatizados no reconocen



Josep Garcia

Las centralitas telefónicas de los centros se descargan de trabajo con el nuevo sistema para pedir horas.

la posibilidad de “colar” a usuarios o buscar huecos de última hora, especialmente en los municipios pequeños donde la relación paciente-médico es más familiar.

La doctora **Josep Maria Torres**, directora del SAP Granollers-Mollet del Vallès, sin embargo se muestra satisfecha con los resultados que arroja este primer mes de funcionamiento del sistema de teléfono único para programar visitas. Para empezar, de cara los usuarios, estos se ahorran el problema derivado de las horas punta en los centros: centralitas colapsadas, problemas para concertar visitas... No sólo

eso: Ahora no tienen que ceñirse a horarios sino que pueden concertar visitas las 24 horas al día, 365 días al año. Además, explica, las visitas se concertan en un máximo de 48 horas, con lo cual no existen retrasos significativos con el funcionamiento hasta ahora. De cara al personal de los centros éstos se descargan de un cierto volumen de trabajo derivado de las llamadas para concertar visitas, lo que redundará en una mejora en los restantes servicios de atención telefónica. Las primeras valoraciones señalan que el ha disminuido un 20% el volumen de llamadas a los centros. “Los

### OFICIALMENTE SATISFECHOS

Las autoridades sanitarias están satisfechas con el resultado de esta prueba piloto que pronto se extenderá a toda Catalunya, pero no todos los usuarios

centros - señala la doctora Torres- están contentos”. El objetivo de que la mayoría de las llamadas se hagan por el nuevo número aún está lejos de alcanzarse, pero hay que tener en cuenta las circunstancias especiales del verano que hacen que no todo el mundo esté al corriente de la novedad. De hecho muchas personas lo han advertido al volver de sus vacaciones.

La comarca del Vallès Oriental está siendo pionera en esta experiencia de citas a través de un teléfono. El teléfono de “Sanitat respon” ya estaba siendo utilizado en Barcelona, pero ésta es la primera vez que se aplica en una comarca en la que las zonas urbanas conviven con otras en que domina la dispersión de la población. El objetivo es que en los próximos meses el sistema se ponga en marcha en el conjunto de los ambulatorios de Catalunya.

El sistema de cita previa a través de un teléfono 902 - que tiene el coste de llamada metropolitana- se puso en marcha el pasado 12 de julio en todas las Áreas Básicas de Salud (ABS) de Granollers y Parets. En una segunda fase, a partir del 19 de julio, la experiencia se amplió a las ABS de Caldes, La Llagosta, Mollet y Sant Fost. Finalmente, el 26 de julio, se acabó de cubrir el resto del territorio comarcal.

## Temporada 2005 Programació octubre / desembre del 8 al 17 de setembre

### Abonament a la carta

organitza el teu propi abonament  
2 espectacles 10%  
3 espectacles 15%  
4 espectacles 20%  
5 espectacles 25%  
6 o més espectacles 30%

Teatre Auditori de Granollers

### Abonament temporada d'òpera. Òpera a Catalunya

Inclou 3 òperes d'octubre 2005 a maig 2006.  
Zones A i B de la platea del Teatre Auditori de Granollers.  
Preu de: 100 €

Cavalleria Rusticana de Mascagni / I Pagliacci de Leoncavallo  
Diumenge 6 de novembre a les 19 h

Norma de V. Bellini  
Diumenge 19 de març a les 19 h

La flauta màgica de Mozart  
Diumenge 21 de maig a les 19 h

### Abonament Orquestra de Cambra de Granollers

Inclou 6 concerts de l'Orquestra de Cambra de Granollers d'octubre 2005 a maig 2006.  
Zones A i B de la platea del Teatre Auditori de Granollers. Preu de: 60 €

Haydn - Mozart (Sturm und Drang) Tempesta i Passió  
Diumenge 20 de novembre a les 19 h

Tangos. Diumenge 8 de gener a les 19 h

Mozart: Simfonia N. 29. Diumenge 29 de gener a les 19 h

Mozart: La flauta màgica. Diumenge 26 de març a les 19 h

Mozart: Gran Partita. Diumenge 30 d'abril a les 19 h

Rhapsody in blue amb Jordi Masó. Diumenge 28 de maig a les 19 h

www.teatreauditoridegranollers.org