

Osakidetza implanta la cita previa a través de internet en atención primaria

Los centros vascos gestionan cada día 40.000 peticiones de consulta

Se puede elegir entre el primer hueco libre o proponer día y hora

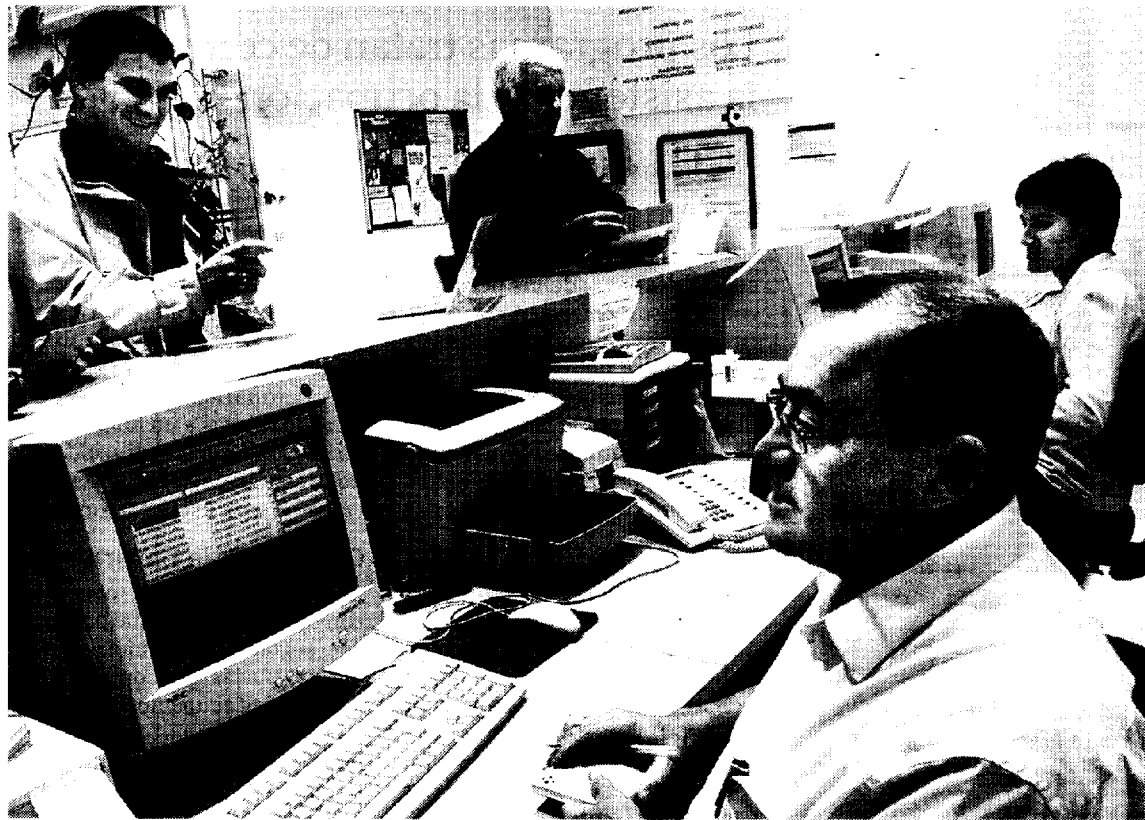
CARLOS BENITO

SAN SEBASTIÁN. DV. Todos los días, miles de ciudadanos se levantan pronto para pedir hora con el médico -la situación es particularmente habitual entre quienes tienen niños- y telefonan más o menos a la vez a los números de los centros de salud de Osakidetza. Unos pocos afortunados son atendidos a la primera, pero el resto se ve obligado a insistir una, dos, tres veces hasta que la operadora responde por fin. El Departamento de Sanidad, consciente de estas dificultades cotidianas, cambió a principios de este mes la articulación de su sistema telefónico, de manera que las llamadas salten al ambulatorio que esté libre. Ahora, una novedad permite ahorrarse de entrada esos padecimientos: desde ayer, los usuarios pueden solicitar a través de internet la cita con los facultativos de atención primaria, tanto médicos de familia como pediatras.

El consejero Gabriel Inclán se mostró convencido de que la novedad «dará mucho juego», ya que el 45% de los hogares de Euskadi cuenta con conexión a internet: «Va a permitir mayor accesibilidad, 24 horas al día y 365 días al año, y para el personal también supondrá una mejora, porque traerá más agilidad y orden». El titular de Sanidad explicó que Euskadi es la primera comunidad que implanta este procedimiento para todo su sistema de salud, aunque hay autonomías que cuentan con él en alguna comarca. «La medida no deja de tener cierta complejidad técnica», puntualizó, en alusión a las cifras de la atención primaria: hay más de 300 centros, con 1.457 médicos, que gestionan a diario casi 40.000 citas.

60.000 tarjetas

Para pedir hora, el paciente sólo tiene que introducir en la página el número de su tarjeta de Osakidetza, la fecha de caducidad y su día de nacimiento. Los 60.000 poseedores de tarjetas sanitarias electrónicas -una modalidad en fase experimental- lo tienen todavía más fácil, ya que la validación de sus datos será automática, y



Los usuarios piden cita en el ambulatorio vitoriano de Lakuabizkarra. [BLANCA CASTILLO]

PASO A PASO

- **Primero:** entrar en www.osanet.net y hacer *click* en el apartado destinado a la cita previa (está ilustrado con un ratón informático del que sale un fonendoscopio). En principio, la petición por internet sólo admite PC, aunque Sanidad ha avanzado que trabaja para incluir el Mac.
- **Segundo:** identificarse. El usuario, con la excepción de los poseedores de tarjeta sanitaria electrónica, debe introducir el número de su tarjeta de Osakidetza, la fecha de caducidad (ambos datos aparecen en la tarjeta) y su fecha de nacimiento.
- **Tercero:** se puede elegir entre el primer hueco disponible o proponer el día y la hora que mejor nos venga, en el plazo de una semana.
- **Cuarto:** comprobar los datos, confirmarlos (o, si algo está mal, cancelar la operación) e imprimirlos a modo de justificante.

podrán además consultar a través de la web sus consultas pendientes. Una vez identificado, el internauta tiene dos opciones: puede quedarse con el primer hueco que

su médico tenga libre o proponer fecha y hora, dentro del plazo máximo de una semana.

Los responsables del departamento confían en que la petición de cita dé un fuerte empuje a Osanet, el portal de la Sanidad vasca, e incluso han aprovechado la ocasión para presentar en sociedad esta web que funciona desde hace año y medio. Inclán se refirió al sitio como una «ventana» que permite consultar «los temas más importantes que tienen que ver con la salud y los dispositivos sanitarios», estructurados en tres apartados específicos que se dirigen a ciudadanos, profesionales y empresas.

Riesgo y rapidez

«Ser pionero supone un coste, pero tenemos la costumbre de arriesgar», se felicitó el consejero, que hizo una discreta alusión a las quejas de los profesionales de atención primaria por los cuelgues del sistema informático: «De vez en cuando, las cosas no van tan rápido como uno quiere», lamentó. Osakidetza ha respon-

dido a las críticas a través de un comunicado oficial en el que pide «disculpas por las molestias» que causaron las «incidencias» del martes, de las que «no está a salvo ninguna institución o empresa», y explica que las causas fueron «ajenas a la responsabilidad del Sistema Vasco de Salud». Además, la entidad detalla que el restablecimiento de una caída del sistema obliga a la reconexión simultánea de unos 3.200 usuarios, por lo que se tarda «aproximadamente hora y media» en recuperar la normalidad, si bien existen «equipos suplementarios para amortiguar los problemas en el servicio de atención ciudadana».

El personal de algún centro volvió a quejarse de un nuevo corte a primera hora de la tarde de ayer. En cualquier caso, Osakidetza ha recalcado que estas complicaciones no deben confundirse con el rendimiento «habitualmente muy satisfactorio» del sistema Osabide, que la semana pasada tuvo que gestionar «un 25% más de citas». ■