

La cita previa con el médico bloqueó algunos teléfonos

Uno de cada cuatro asegurados hizo uso del servicio en su primer día de funcionamiento

El Programa de Cita Previa en los centros de asistencia sanitaria de la Región no consiguió descongestionar los ambulatorios y centros de salud en su primer día de funcionamiento, debido fundamentalmente a la falta de información entre los usuarios. Pese a ello, uno de cada cuatro asegurados que acuden diariamente a la consulta utilizaron el sistema de la llamada de cabecera, el pediatra o el dentista del Seguro. En el ambulatorio de El Carmen, en Murcia capital, se produjeron numerosas quejas y reclamaciones, y el lorquino de Santa Rosa de Lima no pudo recoger las llamadas porque Telefónica no había instalado las líneas.

PEDRO J. N.

CORRESPONSALES MURCIA

El coordinador del programa en la Región, José López, destacó que durante la jornada no se había registrado ninguna anomalía de importancia, aunque reconoció que la campaña informativa sobre el nuevo servicio no había llegado a la gran mayoría de asegurados. «Para ser el primer día de la 'cita previa' creemos que ha sido muy positiva la respuesta de la gente, pero hasta dentro de unas semanas, cuando se haya modificado el hábito de acudir a los ambulatorios y hacer cola, no se podrá apreciar la mejora de la asistencia sanitaria».

Los datos que la Dirección Provincial del Insalud tenía de las 9'30 de la mañana apuntaban que de las 7.537 consultas solicitadas en los ambulatorios, consultorios y centros de salud de la Región 1.915 se habían concertado por teléfono, lo que supone un 25'24 por ciento. Uno de cada cuatro pacientes que ayer acudieron al médico lo hicieron utilizando el novedoso sistema aplicado por el Ministerio de Sanidad.

Protestas en El Carmen

Uno de los porcentajes más bajos se registró en el ambulatorio de El Carmen, en Murcia,

donde fueron numerosas las quejas verbales y por escrito de los asegurados. De las 725 consultas realizadas hasta las 9'10 de la mañana, solamente 94 se hicieron por teléfono, lo que supone un 13 por ciento. Los pacientes —sobre todo ancianos y vecinos de las pedanías— criticaron la falta de información que tenían sobre la puesta en marcha del servicio. Una buena parte de las quejas quedaron reflejadas en el libro de reclamaciones. En el ambulatorio Santa Rosa de Lima, en Lorca, las nuevas líneas telefónicas estaban siendo instaladas ayer, debido a problemas técnicos.

Los asegurados acudieron como si de un día 'normal' se tratase.

En el otro extremo se sitúa Alguazas, donde la colaboración prestada por el ayuntamiento a la hora de informar a los vecinos ha sido decisiva para que el 80 por ciento de los usuarios concertasen ayer su cita por teléfono. Una situación similar se registró en Yecla, donde de las 600 consultas atendidas en el ambulatorio, la mitad fueron por 'cita previa'. En Caravaca la afluencia de consultas por el nuevo sistema fue también muy elevada, y solamente hubo unas pequeñas colas a primera hora de la mañana, al coincidir ayer el día de mercado, aunque el centro de salud estuvo vacío conforme avanzaba la jornada. La satisfacción entre el personal sanitario y el público fue general, según informa *Cecilio Juárez*.

En Cieza la cita previa fue muy bien acogida entre los usuarios y el personal del centro de salud, aunque las cuatro líneas de teléfono estuvieron colapsadas durante toda la mañana, informa *Antonio Semitel*.

En El Rosell no funcionó

En Cartagena los porcenta-



En muchos ambulatorios reinó la confusión.

JUAN

jes se situaron cuatro puntos por encima de la media de la Región, un 29'1 por ciento, aunque la principal anomalía tuvo lugar en el ambulatorio anexo al Rosell, donde no funcionó el programa pese a que

había sido incluido por el Insalud en la relación de centros que tendrían la 'cita previa'.

En Molina de Segura la respuesta al nuevo servicio fue apreciable, contabilizándose en 800 consultas por teléfono. En Aguilas, informa *Salvador Barnés*, sólo hubo problemas a la hora de facilitar el número del historial médico cuando se tramitaba la 'cita previa', aunque los médicos del centro de salud y de la Casa del Mar coincidieron en afirmar que a medida que la gente asuma este nuevo método se evitarán las colas.

Tampoco hubo aglomeraciones de gente en el ambulatorio de Jumilla, donde 328 pacientes utilizaron el teléfono, mientras que fueron 62 en el centro de salud, según informa *Juan Andrés*. En la zona de Murcia el funcionamiento fue desigual, situándose en la media general de la Región, aunque en Alquerías no hubo ninguna llamada por teléfono.

Tertulias en el ambulatorio

«Zagalica, si es que yo no puedo llamar por teléfono, porque tengo que salir al carril... y esto es muy 'complicao'... Esta era una de las frases que más se oyeron ayer en el ambulatorio de El Carmen, dichas por vecinos de las pedanías que protestaban contra el nuevo sistema de la 'cita previa'. Ancianos y huertanos expresaron sus quejas, en su mayoría verbalmente, al ver como tras guardar la cola el tradicional «numérico» no paraba en sus manos. Ahora el teléfono lo quiere sustituir.

Las esperas en el ambulatorio se habían convertido en el punto de encuentro de los que llegan a la ciudad a «hacer el mercado» o a ir al gran almacén de moda, y aprovechan para

ver al médico. Mientras se espera el turno se comenta la retahíla de las últimas enfermedades padecidas, o los problemas del campo, o simplemente el último programa de la 'tele'. El ocio de la tercera edad se cobijaba entre las frías paredes del consultorio y ahora van a desaparecer las tertulias. Al 'viejecico' del Esparragal o de La Arboleja, como al de la última pedanía de Caravaca o Lorca le va a quedar poco tiempo para ser 'despachado' con rapidez y sin colas en el ambulatorio correspondiente. Como no se creen más centros para la tercera edad nuestros ancianos lo van a tener muy difícil.

MURCIA (Gran Vía)

Del 13 al 15 de noviembre

IDEAS PARA LOS 90

Martes, 14 de noviembre

JORGE WAGENSBERG
(Físico)

¿Hacia una teoría de la complejidad?

Miércoles, 15 de noviembre

FRANCISCO JARAUTA
(Filósofo)

La fría transparencia del laberinto.
Arte y cultura en el fin de siglo.

Coordinación: FRANCISCO JARAUTA.
AULA DE CULTURA. Hora: 8'15 noche.

caja Murcia

OBRA CULTURAL

Jueves, 16 de noviembre: V Semana Cultural de la ASOCIACION AMIGOS DE LA CAPA. Recital de Canto: ELENA VILLALBA MARTINEZ (Soprano) y JUAN CARLOS LOPEZ FERNANDEZ (Piano). Lugar: Aula de Cultura de CajaMurcia. Hora: 8'15.

Hasta el 18 de noviembre: Salón de Pintura «UN TIEMPO PARA LA CAPA». Lugar: Sala de Exposiciones de Aula de Cultura de CajaMurcia. Horario: 11 a 1 mañanas y 6 a 8'30 tardes. Excepto sábados tarde y festivos.

LORCA

Del 6 al 14 de noviembre: Exposición de Oleos de JOAQUIN ILLAN BELANDO.

Lugar: Aula de Cultura de CajaMurcia. Horario de visitas: de 7 a 9 tardes.

Martes, 14 de noviembre: CONFERENCIA «EL MISTERIO DE LOS SUEÑOS». Organizado por el Movimiento Cultural Gnóstico. Lugar: Aula de Cultura de CajaMurcia. Hora: 8'30 tarde.

CARAVACA

Del 8 al 15 de noviembre: Exposición de Fotografías «EL VIAJE Y LA AVENTURA», de ANGEL ORTIZ. Lugar: Aula de Cultura de CajaMurcia.

MOLINA DE SEGURA

Del 1 al 15 de noviembre: Exposición de Oleos de PEDRO MUÑOZ PEREZ, de Albacete. Lugar: Aula de Cultura de CajaMurcia. Horario habitual.

AGUILAS

Del 6 al 18 de noviembre: CURSO DE FORMACION DE VOLUNTARIOS DE PROTECCION CIVIL. Organizado por la concejalía de Protección Civil de Excmo. Ayuntamiento de Aguilas. Lugar: Aula de Cultura de CajaMurcia.