

ESLÓGANES

"Nuestra vocación, al servicio del paciente"

"Nuestra vocación es tu Salud"

"Nuestra vocación es ayudarte"

"Nuestra vocación eres tú"

OBJETIVO PRINCIPAL

 Establecer un canal de información, diálogo y escucha en Twitter, para que los ciudadanos conozcan la labor que desarrollan a diario los servicios del SUMMA 112, sus éxitos y sus dificultades.

OBJETIVOS CONCRETOS

- Contribuir a que los ciudadanos perciban la calidad de la gestión que se lleva a cabo desde los servicios del SUMMA 112.
- Favorecer la comprensión de los ciudadanos sobre las dificultades a las que se enfrentan en muchas ocasiones estos profesionales, en el afán de responder a la mayor celeridad posible.
- Concienciar a los ciudadanos de la necesidad de hacer un uso responsable de los servicios de emergencias y de urgencias.
- Solventar situaciones de crisis, informando en tiempo razonable, a fin de minimizar su impacto negativo entre los ciudadanos.
- Desarrollar la escucha activa: pulsar opinión, recoger solicitudes y exigencias de los ciudadanos, para devolverles mensajes en positivo
- Demostrar que tanto el Gobierno Regional y de la Consejería de Sanidad, conecta y se interesa con los ciudadanos y de los profesionales, en el ámbito salud, especialmente, ante la necesidad de auxilio.

OPORTUNIDADES

- Potenciar la magnífica labor que desarrollan los profesionales del SUMMA 112, no solo en los momentos de necesidad, sino también, en la labor de formación que desarrollan con los ciudadanos, así como su interés en estar permanentemente preparados para dar mejor servicio.
- Difundir programas de formación en primeros auxilios para que los ciudadanos sepan cómo actuar en un momento de necesidad de auxilio, propio o ajeno.

 Desarrollar una labor de educación y concienciación entre los ciudadanos, en el uso responsable de los servicios públicos de emergencias y de urgencias.

ASPECTOS IMPORTANTES A TENER EN CUENTA

La apertura de una cuenta en Twitter para este servicio en concreto conlleva ciertos aspectos:

1.- Que Twitter se utilice como medio de presión contra el Gobierno de la Comunidad de Madrid y su Presidenta.

El SUMMA 112 desarrolla la labor más sensible y estrecha con los ciudadanos y sufre un elevado nivel de exigencia. Los pacientes esperan inmediatez a su requerimiento, que no siempre es posible ofrecerla con la celeridad que desearía el servicio, porque depende de otros factores: medios económicos, técnicos y humanos, demanda simultánea, dificultades de acceso (tráfico), etc.

Los grupos de presión, tanto los específicamente sanitarios (Marea Blanca), como los políticos y sindicales, podrían utilizar este canal de comunicación como medio de propaganda negativa, dado que serán seguidores de la misma. Por ejemplo, recopilando casos y publicándolos, como hacen con situaciones de riesgo de Salud Pública.

Esta presión podría ser contraproducente en un momento donde el Gobierno regional no goza de mayoría absoluta y es ahora mismo, el referente del PP a nivel nacional.

2.- Que Twitter se utilice como medida de presión de los pacientes en situaciones de extrema vulnerabilidad.

Esta cuenta de Twitter puede ser utilizada por los pacientes en situaciones en los que la respuesta no se ha valorado como buena, o no puede otorgarse con la inmediatez que es demandada, como altavoz para llamar la atención sobre su caso, magnificándolo (por ejemplo, empezar a narrar en Twitter el tiempo que llevan esperando una ambulancia). Ello proyectaría una imagen negativa de la Sanidad Pública Madrileña.

Sirva como ejemplo la cuenta "Sufridores del Metro", mediante la que usuarios y propagandistas, comentan constantemente el tiempo que llevan esperando

en el andén, o cualquier otro detalle que contribuya a proyectar una mala imagen del Metro de Madrid (Goteras, limpieza, máquinas defectuosas, etc.).

3.- Que Twitter se utilice como canal de atención al paciente. Hasta ahora, el vehículo tradicional- interponer una queja en el centro o enviar una carta a Consejería o Presidencia- permite controlar "en privado" la desafección o el descontento de pacientes que sienten que no han sido atendidos como esperaban.

También permite controlar los tiempos de respuesta, dado que es necesario recopilar la información previamente para otorgar una respuesta rigurosa y contrastada.

PROPUESTA DE TRABAJO

Formar un equipo de trabajo integrado por profesionales del SUMMA de confianza, personal de Gabinete y de Comunicación de la Consejería.

Seleccionar a una persona o personas del SUMMA como interlocutoras y suministradoras de información, para poder atender la demanda requerida con rigor.

Trabajar juntos argumentos para difundir: actividades, programas de educación responsable en el uso de servicios de emergencias, éxitos de los profesionales, anticipación a situaciones de crisis, etc.

El objetivo es triple:

- Minimizar el posible impacto negativo de los grupos de presión y ciudadanos/pacientes descontentos.
- Conocer, de verdad, las necesidades reales y demandas de los pacientes.
- Analizar el impacto que tiene esta labor de difusión para corregir errores y valorar la posibilidad de abrir una cuenta exclusiva para el SUMMA en un medio plazo razonable, de tal manera, que se minimicen los posibles efectos negativos antes de las Elecciones Generales.

CONCLUSIONES

La Consejería de Sanidad tiene entre sus objetivos conseguir que ciudadanos y profesionales perciban que la Sanidad de Madrid es eficaz, humana y cercana.

Se plantea la posibilidad de establecer un canal de diálogo en Twitter para el SUMMA 112, por ser la red social más frecuentada y más presente en la cotidianeidad de una amplia mayoría de ciudadanos.

El objetivo fundamental es que los ciudadanos conozcan la labor que desarrollan a diario los servicios de emergencias de la Comunidad de Madrid,

sus éxitos y sus dificultades, a la vez que se conoce de primera mano las necesidades y demandas de los pacientes.

Al mismo tiempo, la Consejería debe tener en cuenta y valorar, serenamente, los factores de riesgo de este canal de comunicación, en un servicio extraordinariamente sensible a las quejas de los ciudadanos, en momentos de necesidad de auxilio, como es el SUMMA, o cualquier otro servicio de urgencias vinculado a la salud.

La prudencia, el trabajo en equipo, una cuidada selección de mensajes, y una planificación previa y con criterio, deben ser el eje principal de la filosofía de este proyecto.

