

Osakidetza ha puesto en marcha un nuevo sistema de Atención Telefónica Automatizada para ofertar Servicios adicionales a los ciudadanos.

Con este sistema pueden solicitar cita en AP durante las 24 horas de los 365 días del año. En la Comarca Uribe comenzará a funcionar el próximo 12 de Abril.

LA 1ª VEZ QUE LO UTILICE, EL SISTEMA LE IDENTIFICARÁ PARA LAS PRÓXIMAS OCASIONES:

- El sistema archivaré el número de teléfono, por lo que es importante que lo haga desde un teléfono habitual.
- le preguntará, en qué idioma desea ser atendido y guardará esta opción para las próximas ocasiones.
- Le pedirá que se identifique a través del DNI o la TIS, por lo que es conveniente que tenga a mano alguno de estos documentos.

SI DESEA UNA CITA:

Usted podrá elegir una CITA PRESENCIAL ( en la que usted acude a la consulta) o una CITA TELEFÓNICA (nosotros le llamaremos por teléfono). La cita puede ser con su médico de familia, pediatra, enfermera o matrona.

EL SISTEMA TAMBIEN LE OFERTARA OTRAS OPCIONES:

- AVISO DOMICILIO O URGENCIA
- CONSEJO SANITARIO: un nuevo servicio al que podrá consultar a través del teléfono, cuestiones referentes a su salud. Este equipo de sanitarios le responderán y en el caso de que fuera necesario, le indicarán el centro sanitario al que debe dirigirse para recibir la atención que precise.
- OTROS: con esta opción, le pondrán en contacto con su Centro de Salud (para proporcionarle trámites, informes o certificados, bajas con informe hospitalario y otras gestiones que le agilizaran los profesionales del Área de Atención al Cliente) o para otras cuestiones que necesiten una atención personalizada.

A LOS CIUDADANOS > 70 AÑOS, o a los que tengan dificultades con la utilización de este sistema, el propio dispositivo les pasará con un operador o con el C.S. Para ello, se recomienda que la primera vez que llamen, en la que se identifica el usuario y el teléfono, lo haga con apoyo de otra persona si así lo consideran.

Los TELÉFONOS disponibles son:

944 20 30 20  
902 20 30 20  
El teléfono de su C. de Salud

Con este sistema se pretende agilizar la petición de cita para las personas habituadas a los medios telemáticos, disponiendo de una mayor accesibilidad, y a su vez ofertar una mayor disponibilidad de profesionales administrativos para aquellos casos que requieran atención personalizada.

Le recordamos que también está disponible la opción de coger cita en la WEB en la dirección: [www.osakidetza.euskadi.net](http://www.osakidetza.euskadi.net).