

CONSEJERIA DE SALUD

SERVICIO ANDALUZ DE SALUD
A/A SECRETARIA GENRAL**ASUNTO:** Queja y solicitud sobre accesibilidad en el nuevo sistema de gestión de citas del SAS**EXPONE:**

Que habiendo tenido conocimiento, a través de medios de comunicación y redes sociales, de la implementación y pilotaje del nuevo sistema de gestión de citas del Servicio Andaluz de Salud (SAS) en varias provincias andaluzas desde diciembre, queremos manifestar nuestra **preocupación como colectivo de personas sordas** por las posibles barreras de comunicación que este sistema podría generar.

En concreto, nos preocupa que las vías de contacto, especialmente si se realizan por teléfono, no contemplen alternativas accesibles para personas sordas o con otras discapacidades comunicativas. La falta de opciones como la cita presencial o la interacción mediante herramientas accesibles podría suponer una discriminación hacia las personas sordas, ya que el uso del teléfono convencional no es accesible para nosotros.

Recordamos que tanto la normativa estatal como autonómica reconocen y garantizan el derecho a la **accesibilidad universal** y a la igualdad de oportunidades. Entre estas normativas destacan:

- **Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.**
- **Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía**, que garantiza la accesibilidad universal, el diseño para todos y el diálogo con entidades representativas.
- **Ley 11/2011 de lengua de signos española y medios de apoyo a la comunicación.**
- **Decreto 119/2023, de 29 de mayo**, que establece normas técnicas de accesibilidad en lengua de signos española (LSE) y medios de apoyo a la comunicación oral (MACO), incluyendo medidas específicas en el ámbito de la salud (artículos 5, 12.1, 12.2 y 17).

Con base en lo expuesto, **solicitamos** que se consideren las siguientes medidas para garantizar la accesibilidad y la igualdad en el nuevo sistema de gestión de citas:

1. Contactos multicanal:

- Si el SAS realiza llamadas telefónicas tras la cumplimentación del formulario para gestionar citas, debe ofrecer alternativas como mensajería escrita (tipo WhatsApp o SMS), chat interactivo o videollamada en lengua de signos con intérpretes o personal capacitado.
- Las llamadas directas no son accesibles para personas sordas, por lo que el sistema debe prever otros canales de comunicación.

Avda. Corregidor, 6. Local (Espalda)
14004 Córdoba
presidencia@unasord.es30804733M Firmado digitalmente por
RUBEN 30804733M
RASO (R: RUBEN RASO (R:
G01806843)
G01806843) Fecha: 2024.12.20
16:28:51 +01'00'

	RUBEN RASO TORREBLANCA cert. elec. repr. G01806843	20/12/2024 16:39	PÁGINA 1/2
VERIFICACIÓN	PEGVESLND4PBBXPZHNBJE9TLY4V4HS	https://ws050.juntadeandalucia.es:443/verificarFirma/	
			

2. Aviso previo a llamadas telefónicas:

- Las personas sordas necesitan ser notificadas con antelación sobre el horario de la llamada, para poder organizarse y contar con un intérprete, videointérprete o mediación comunicativa.

3. Opción de elegir entre cita presencial o telefónica:

- El formulario de gestión debe incluir esta opción para que el usuario elija según sus necesidades comunicativas y recursos de apoyo disponibles.

4. Identificación de la discapacidad y necesidades comunicativas:

- En la ficha de pacientes o usuarios debería incluirse información sobre discapacidad auditiva, sordoceguera u otras dificultades comunicativas, o al menos ofrecer un campo en el formulario para especificar necesidades, como lengua de signos, comunicación escrita, hablar más fuerte y pausado, etc.

5. Puntualidad en las citas:

- Tanto en citas presenciales como telefónicas, la puntualidad es clave, ya que los intérpretes/videointérpretes tienen agendas ajustadas. La falta de puntualidad podría dejar al paciente sordo/a sin el apoyo necesario, como recoge el art. 9.3 del Decreto 119/2023 sobre atención preferente.

6. Participación activa de las personas con discapacidad auditiva en el pilotaje:

- Sería fundamental contar con la participación directa de personas sordas y otros colectivos de discapacidad en la evaluación del nuevo sistema durante la fase de prueba.

Confiamos en que estas consideraciones sean tenidas en cuenta para garantizar un sistema de gestión de citas inclusivo y accesible, acorde con la legislación vigente y respetuoso con los derechos de las personas con discapacidad.

Quedamos a su disposición para cualquier consulta o para colaborar en la mejora de este sistema.

Atentamente,

RUBEN RASO TORREBLANCA
PRESIDENTE DE UNASORD

30804733M Firmado digitalmente por
RUBEN 30804733M RUBEN
RASO (R: G01806843)
G01806843) Fecha: 2024.12.20
16:28:23 +01'00'

RUBEN RASO TORREBLANCA cert. elec. repr. G01806843	20/12/2024 16:39	PÁGINA 2/2
VERIFICACIÓN	PEGVESLND4PBBXPZHNBJE9TLY4V4HS	https://ws050.juntadeandalucia.es:443/verificarFirma/