

La privatización de las citas médicas, además de los problemas que cause a los usuarios, tiene gato encerrado

La Comunidad de Madrid pretende, a través de la privatización de las citas, "teledirigir" los pacientes y procesos rentables a centros privados, para potenciar su negocio.

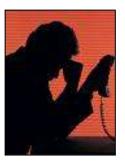
A) LOS PROBLEMAS PARA LOS USUARIOS:

Algunas zonas de Madrid vienen desde hace algún tiempo "experimentando" con contestadores automáticos y empresas privadas de teleoperadores.

El resultado para los usuarios es nefasto:

Largas y costosas llamadas telefónicas:

1º Salta un contestador automático donde se tienen que dar los datos personales (fecha de nacimiento, DNI, nombre y apellidos).
2º Si este paso falla (y es muy frecuente que lo haga), la llamada pasa al "Centro de Gestión de Citas", donde los teleoperadores de una empresa privada vuelven a pedir los datos personales del paciente.
3º Si tampoco pueden dar la cita (por múltiples motivos) la llamada pasa al Centro de Salud, volviéndose a pedir los mismos datos (y van 3 veces).
En este último paso, un administrativo (público) es quien resuelve el problema.



- Las personas mayores tienen enormes dificultades para entenderse con una máquina de reconocimiento de voz y prefieren acercarse al centro (o hacerlo un familiar si están impedidos).
- Largos tiempo de espera y coste de la llamada (puede durar muchos minutos).
- Citas mal dadas, debido a que los teleoperadores no conocen el funcionamiento de cada centro. Una cita mal dada significa tener que volver otro día con la cita correcta.
- Los **teleoperadores** "externos" **no saben** si los **médicos** se encontrarán **trabajando** o por el contrario estarán con **permiso** y esta información la solicita el paciente continuamente.

Ahora la Consejería de Sanidad privatiza todas las citas mediante un "Centro de Atención Personalizada". Nos preguntamos por qué lo llaman "Atención Personalizada" si el trámite lo va a hacer un teleoperador, al que el paciente no verá la cara, que se encuentra en algún lugar desconocido de Madrid, que cita para todos los centros y no conoce ni al paciente, ni al médico/enfermera, ni el tipo de población que atiende, ni dónde se encuentra el centro de especialidades ni el de salud y no conoce su funcionamiento.

El personal administrativo público que está en los Centros de Salud realiza una función imprescindible para la calidad de la asistencia, pues no sólo está para dar citas; es el único que puede ofrecer mucha otra información que el paciente reclama y que una persona que no trabaja en el centro no puede ofrecer.

B) MANIPULACIÓN DE LAS CITAS BUSCANDO EL NEGOCIO, NO LA SALUD (selección de pacientes):

¿Por qué ahora la privatización de las citas si ya existe personal público que las realiza?

¿Por qué pagar 40 millones de € a una empresa privada, para hacer una función que sale más barata y con mejor calidad tal y como ahora se realiza?

En primer lugar para desmantelar lo público, privatizar el servicio y darle esos 40 millones a una empresa privada. La cosa es sencilla: **DINERO PÚBLICO – BENEFICIO PRIVADO.**

Pero **en esta ocasión la cosa va mucho más allá**. La libre elección de médico y servicio de hospital, en el marco del área única, no tiene por objeto la mejora de la calidad, sino establecer un verdadero "mercado de pacientes".

En ese mercado, **competirán para conseguir pacientes**, los hospitales puramente privados, las empresas dueñas de los Nuevos Hospitales –también privados ya que persiguen beneficios económicos- hechos por Esperanza Aguirre (y quién sabe si en un futuro también de los Centros de Salud), de laboratorios y centros de diagnóstico por la imagen, ...

Ahí entra la Consejería de Sanidad en su ayuda: Se monta un sistema de citas que al privatizarse "facilitará" que pacientes y procesos "rentables" sean dirigidos a los centros donde se genera negocio para las empresas privadas.

Es decir, la privatización de las citas es una herramienta fundamental para hacer atractivo y eficaz el negocio sanitario.

Mientras engordan los centros privados, los públicos irán perdiendo presupuesto, personal, renovación tecnológica y, en definitiva, calidad, convirtiéndose en una sanidad de segunda categoría a la que se derivarán los pacientes "no rentables" (ancianos, crónicos, con menores recursos, ...).

Y todo se hará en secreto. La empresa dueña de la "tele cita" y la propia Consejería de Sanidad, pondrán todos los medios para que los datos y métodos de "captación de pacientes" no sean públicos.

Esperanza Aguirre está montando el negocio del siglo para las empresas y la beneficencia para los más desfavorecidos

