

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 dismantelar 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

