



Call-Center para los centros de salud y centros de especialidades

CNT-MADRID (OFICIOS VARIOS) :: 10/06/2009

Sección de Sanidad - SOV Madrid de CNT-AIT

En mayo de 2009 nuestros compañeros de centros de salud informan sobre la acomodación de agendas de consulta a un modelo común para facilitar la actividad de Call-Center.

-El sistema actual-

La cita se solicita por teléfono, comunicándose con los administrativos de los mismos centros de salud. También se puede pedir en los mostradores a los mismos administrativos o al propio profesional en la consulta. Los inconvenientes que surgen son derivados del colapso de las líneas telefónicas o las colas en los mostradores. La ventaja es que la cercanía entre administrativos y personal sanitario aumenta la comunicación y se pueden solventar más fácilmente problemas comunes y con menos burocracia.

Para la cita especializada hay que esperar la llamada o carta del propio centro, indicándonos el día y la hora. Espera que se puede prolongar hasta 8 meses. Ésta situación es derivada de la falta de profesionales, exceso de horas y bajos sueldos, que hacen que éstos busquen mejores empleos.

-El sistema Call-center-

Lo primero es explicar al consumidor/a qué es y cómo funciona. Es un edificio desde donde se gestiona y centraliza el sistema de citas, por medio de agendas, para todo lo relacionado con su centro de salud o especialidades y sus servicios; ya sea cita con el médico de cabecera, especialista, enfermera/o, pediatra, o pruebas diagnosticas... para toda una zona, en este caso la Comunidad de Madrid.

El primer filtro lo realiza una centralita de atención al usuario. Al llamar a un teléfono, todo Madrid al mismo número, contactará con una que le expondrá varias opciones y, según lo que necesite, elegirá una de ellas. Si todo va bien la burocracia seguirá su curso. Si algo se desajusta le pasarán con un/a operador/a que le tramitará lo que necesita. Las ventajas es que atenderán a su llamada casi al instante sin tener que desplazarse al centro de salud y se elimina personal que ejecuta acciones repetitivas.

Los inconvenientes son muchos y muy variados, como la falta de flexibilidad, ya que estas personas que le atienden están a kilómetros de su centro de salud o especialidades y no le podrán solucionar nada que se salga de las opciones que les indique el ordenador. Da igual que ocurra otro problema puntual porque ellas/os no tienen ni idea de cómo funciona su centro ni cómo resolverlo.

-La precariedad-

La administración sigue externalizando los servicios, se perderán puestos de trabajo porque los trabajadores que no son fijos no irán renovándose e irán a engrosar las listas del paro. Y

a los que son fijos se les recolocará donde a la administración y a los sindicatos dirigidos y subvencionados por el gobierno les parezca oportuno.

-La explotación-

Recordemos que muchas empresas de teleasistencia son subcontratas que pueden estar localizadas en lugares remotos del mundo, como Marruecos, Latinoamérica o cualquier otra zona donde más competitivas sean las condiciones laborales del operador/a que le vaya a atender (más barato, más horas, menos seguros). El trabajo precario se lleva a otros lugares del mundo y así se embolsarán las ganancias que las diferencias de sueldo producen.

Otro problema añadido es que sus datos, que en teoría son confidenciales y están protegidos por la ley, son más fácilmente manipulables y se los pueden vender a terceros, multinacionales generalmente, que se quieren ahorrar los estudios de mercado. Por ejemplo podrán saber a qué especialista acudió y recibirá en su casa ofertas de óptica si fue al oftalmólogo, o si va al especialista de digestivo por una úlcera publicidad sobre antiácidos. Por supuesto hay otras enfermedades más graves y donde pueden hacer más daño por medio de publicidad engañosa o la famosa letra pequeña. Su vida privada estará en manos de las empresas deseosas de sacar beneficios de los problemas de la gente.

Por último necesitan para que esto funcione una gran red de sistemas informáticos interconectados, de la cual no se dispone.

La Comunidad de Madrid ya está unificando las agendas de las/os enfermeras/os y médicos de los centros de salud, y todo esto se está haciendo sin hacer mucho ruido. Cuando lo encuentren más oportuno nos ofrecerán los "beneficios" de esta locura.

Desde CNT reclamamos el cese de la privatización del sistema de citas y la internalización de los servicios malvendidos para lograr una sanidad de calidad a los usuarios y trabajo decente para los trabajadores. Y en definitiva que dejen de especular y mercadear en bolsa con nuestra salud, que es un problema muy serio.

¿Cuántos abusos más vamos a consentir los usuarios de la sanidad pública!?

¿Cuándo vamos a darnos cuenta de que están haciendo lo que les da la gana con nuestros derechos!?

SALUD

<http://sovmadrid.cnt.es/Sanidad/comsanidad.htm#callcenter>

https://www.lahaine.org/mm_ss_est_esp.php/call-center-para-los-centros-de-salud-y