

## La mirada de un paciente observador en el servicio de atención al cliente del Hospital

Hace un par de décadas se puso en boga entre el new age empresarial que una manera fácil y barata de optimizar todos los recursos, y además involucrar a todos los trabajadores en la marcha de las empresas, era incentivar las ideas que los empleados tenían para mejorar la productividad y reducir costos. No se trataba de que hicieran de gerentes, sino aportar otra mirada de la realidad. Más aún: desde la propia realidad. Esa mirada que desde arriba no se ve, pero que no sólo existe, sino que es la auténtica realidad que a menudo pasa desapercibida desde los despachos de la alta dirección. Las empresas más dinámicas aplicaron esta técnica que tenía pluses para los empleados que aportaran ideas y que en la práctica se demostraba que daban en la diana del objetivo perseguido. En el Hospital General de Granollers también se ha aplicado esta filosofía. En aras de ella y sin buscar otro plus que la mejora del servicio, quisiera aportar una reflexión como simple usuario, ya que recientemente he tenido ocasión de necesitar este servicio. Y como lo he tenido que hacer en dos ocasiones y en ambas se ha repetido el defecto de lo que podría calificar como burocratización excesiva de un servicio, ahí va la propuesta con una doble intención: evitar la espera del usuario y destinar al empleado público a otros menesteres de mayor utilidad.

Sin más dilación voy al meollo del asunto: cuando un cliente le pide a su médico un informe de su enfermedad, éste lo deriva al servicio de atención al público que está en el vestíbulo de las Consultas Externas. El día que me tocó a mí, la espera fue de una hora. Espera vana: hubiera bastado con que el doctor anotara que tenía que redactar el informe de su paciente, porque ese informe igualmente lo tenía que redactar él.



La asistencia rápida, reto de cualquier hospital.

El informe en cuestión estuvo el día señalado y una llamada telefónica a casa me lo recordó. Buen servicio. Ahora bien, cuando tuve que volver a recoger el informe al mismo servicio de atención al cliente, también tuve que repetir, en este caso media hora, la espera. El trato fue agradable y profesional, pero el tiempo de espera excesivo porque simplemente venía a recoger un sobre. Es decir, el usuario se habría ahorrado noventa minutos de espera, y el empleado que atiende a las personas que solicitan el informe podría destinarse a otros servicios asistenciales donde seguramente los recortes se dejen notar en que faltan manos para atender mejor las necesidades.

Escrito queda, si merece la pena tenerlo en cuenta, bien. Si quienes tienen que aplicar estas mejoras ya la han evaluado y han considerado que el método tiene que seguir siendo el que es, pues *que se lo digan al Clínic y al Vall d'Hebron*. Los informes solicitados me los enviaron por correo.

La mía es la mirada de un paciente observador, no la de un profesional. \*

Xavier Solanas

## Arriba

### MANEL ALVAREZ

El regidor de Economía del Ayuntamiento de La Roca, **Manel Álvarez**, ha presentado un recurso contencioso administrativo reclamando 980 mil euros a la conselleria de Justicia por el IBI de la prisión de Quatre Camins, que la Generalitat sólo le paga en parte. Probablemente, nunca le pegará lo que le pide. Pero ponemos en el Arriba esta iniciativa del Ayuntamiento roquerol por el significado político que tiene:

El alcalde **Rafael Ros** (CiU) no le importa llevar a los tribunales al Govern amigo en defensa de los intereses de su municipio. Es obvio que no lo hace por política, sino porque considera que le asiste la razón, y es la Justicia quien tiene que dársela.

Durante la primera legislatura del Tripartit el último alcalde socialista de La Roca negocio con el conseller de Justicia una compensación en concepto del IBI por la prisión de Quatre Camins. La ley exime la tributación del IBI por este concepto, pero como la Generalitat amiga aceptó la petición, a bodas me convidas. El acuerdo alcanzado en su día era de cien mil euros anuales. Un acuerdo que el nuevo Govern de Mas reconoció; sin embargo, revisando los cálculos contemplados, los técnicos municipales advirtieron que el acuerdo debía ser sustancialmente superior y ahora el Ayuntamiento reclama el diferencial, ese cerca de un millón de euros.

No creo que nos equivoquemos si decimos que la Justicia dará la razón a la conselleria, ya que ésta no tenía la obligación legal de tributar el IBI, y si lo hizo fue por generosidad hacia un ayuntamiento amigo; pero el hecho de que sea otro ayuntamiento amigo de la nueva Generalitat quien pretenda ingresar las condiciones pactadas hace dos legislaturas demuestra lo que decíamos al principio y que justifica el Arriba: que *con las cosas de comer no se juega*, y que el Ayuntamiento de La Roca no tiene amigos cuando se trata de conseguir ingresos, y en este caso los busca *hasta debajo de las piedras...*



## El corb i la granota

### ¿Estás de acuerdo con las condiciones impuestas para tener derecho a cobrar los 450 euros las personas sin ingresos?



Estoy de acuerdo en que no se puede dejar sin ingresos a ninguna persona que se haya quedado en paro, si está buscando trabajo, porque no es un plato que nadie quiere comer. Ahora bien, ese dinero no debe darse gratis, sino que las personas que reciben ingresos una vez han agotado la prestación de desempleo tienen que hacer trabajos sociales, que es una forma de devolver a la sociedad lo que se les está dando. Es obvio que con 400 euros, o 450 euros si se tienen hijos a su cargo, una familia no puede mantenerse, pero en este país, que se sepa, nadie pasa hambre, porque existe el colchón de la familia o los servicios de beneficencia de Cáritas o el Xiprer que paliar esa falta de recursos. Defender que el Estado destine más recursos para estas familias no deja de ser una reclamación populista, porque la salida a la crisis pasa por el recorte del gasto público.



No me parece bien porque no es justo que los ingresos de los ascendentes, en la práctica los abuelos, sean incompatibles con el cobro de estas ayudas mínimas para las familias necesitadas. El error de este planteamiento tiene una raíz clasista: Es como si estas personas sin recursos estén en esta dramática situación por voluntad propia o porque sean unos vagos que no quieren trabajar y se considera que darles una pensión vitalicia mientras no encuentren trabajo les acomoda en la cultura de la pasividad... ¡Como si se pudiera vivir cómodamente con 400 ó 450 euros al mes! Hay que ayudar a esta gente porque es el escalón más débil de la sociedad, y que no se diga que no hay recursos, porque sí los hay para mantener instituciones, burocracias y los miles de parásitos que engordan en las ubres del poder. ¡Que no nos cuenten milongas!