

Cómo gestionar un canal de irregularidades y denuncias en el establecimiento sanitario de óptica

Conocer de primera mano las posibles irregularidades o denuncias que suceden en nuestra empresa de óptica y garantizar la confidencialidad de quien lo hace resulta una obligación legal. Por ello, es imprescindible conocer todos los requisitos para tener en nuestro negocio un canal de denuncias exitoso.

La labor del profesional de la optometría y óptica oftálmica resulta muy compleja y el trabajo diario es muy exigente. El óptico-optometrista debe centrarse en la atención al usuario, dedicar tiempo a la formación continuada para estar informado de los avances, procedimientos y novedades más vanguardistas, y conocer de primera mano los nuevos dispositivos de diagnóstico y tratamiento que pueden ayudarle en su trabajo.

Pero a ese tipo de cuestiones se añaden, además, otras menos relacionadas con la profesión y que, sin embargo, son igualmente necesarias para lograr que el negocio de la óptica sea exitoso y cumpla con todas las exigencias actuales. Es el caso, por ejemplo, de la necesidad de contar con un canal de denuncias, una alternativa que se puede convertir en todo un quebradero de cabeza si no se realiza de forma correcta y con toda la información posible.

¿Qué es un canal de denuncias?

Un canal de denuncias resulta bastante útil para cualquier tipo de empresa y

también para las ópticas, ya que son pymes que están de cara al usuario, y tienen por lo tanto un trato directo con el paciente y consumidor.

Como una herramienta adecuada que nos permitirá gestionar cualquier incidencia o mala práctica que se esté llevando a cabo, los profesionales de la organización se sienten mucho más tranquilos y aliviados ante cualquier situación que pueda suceder y que pueda llevar a perder el control del establecimiento sanitario de óptica con una mala práctica o con un mal procedimiento. Por ello, esta herramienta está muy demandada en nuestros días, especialmente desde que comenzó la era digital.

Algunas de las situaciones que se podrían denunciar por esta vía son:

- Posibles conductas y acciones consideradas ilegales con el desempeño del trabajo.
 - Presunta gestión lucrativa de recursos de la empresa.
 - Situaciones de discriminación o abuso sexual.
 - Posibles despidos.
 - Prácticas de corrupción, robos, fraudes, etcétera.



EL CANAL DE DENUNCIAS INTERNO

- Un canal de denuncias interno consiste en un sistema de alertas. En concreto, este avisa a la persona responsable de cumplimiento normativo y alta dirección sobre presuntas malas prácticas en la gestión de esta empresa u organización.
- El objetivo es identificar dichas presuntas malas prácticas que puedan suponer un riesgo para la empresa, en este caso una óptica, y poder así combatirlas de manera eficaz sin que lleguen a suponer un perjuicio para la propia óptica o para los usuarios de la misma.
- En este canal, los denunciantes transmiten la información a través de un sistema seguro que debe evitar filtraciones que dañen la reputación de la empresa. Además, la prioridad de estos canales es proteger a las personas que denuncian, en especial, a las que trabajan en la compañía o están relacionadas con esta, ya que así se podrán evitar consecuencias o represalias.
- Por ello, la herramienta tiene que permitir realizar el aviso de forma completamente confidencial y, en su caso, anónima, si el denunciante así lo desea.



Ley de protección a los informantes

Además del beneficio que puede suponer el hecho de conocer de forma rápida si hay algo en nuestra óptica que esté funcionando mal, lo cierto es que tener un canal de denuncias y cumplir con los requisitos establecidos no solo es una opción, sino que se trata de una obligación. De hecho, el gobierno español ha aprobado un proyecto de ley que protege a los informantes (*whistleblowers*, en inglés) derivado de la Directiva UE de Protección de los Informantes. De esta manera, España aplicará una sanción de hasta un millón de euros a empresas y administraciones que tomen represalias contra los alertadores.

En este sentido, las empresas con más de 50 trabajadores, las administraciones públicas y los municipios con más de 10.000 habitantes deben implementar por ley canales de denuncias que garanticen la confidencialidad para que cualquier persona, consumidor o incluso trabajador de la misma pueda informar sobre posibles infracciones en esos negocios o lugares sin temor a represalias.

Así, el objetivo principal de la directiva es proteger a quienes denuncien prácticas corruptas, fraudes o cualquier vulneración de leyes nacionales o europeas de consumo mediante el establecimiento de canales protegidos de comunicaciones y la prohibición de cualquier represalia contra ellos, un asunto que el

óptico-optometrista debe conocer para estar al tanto de las necesidades actuales. Y es que, debido a esta reciente obligatoriedad, los canales de denuncia están en auge y no debemos perder el tren de sumarnos a ellos.

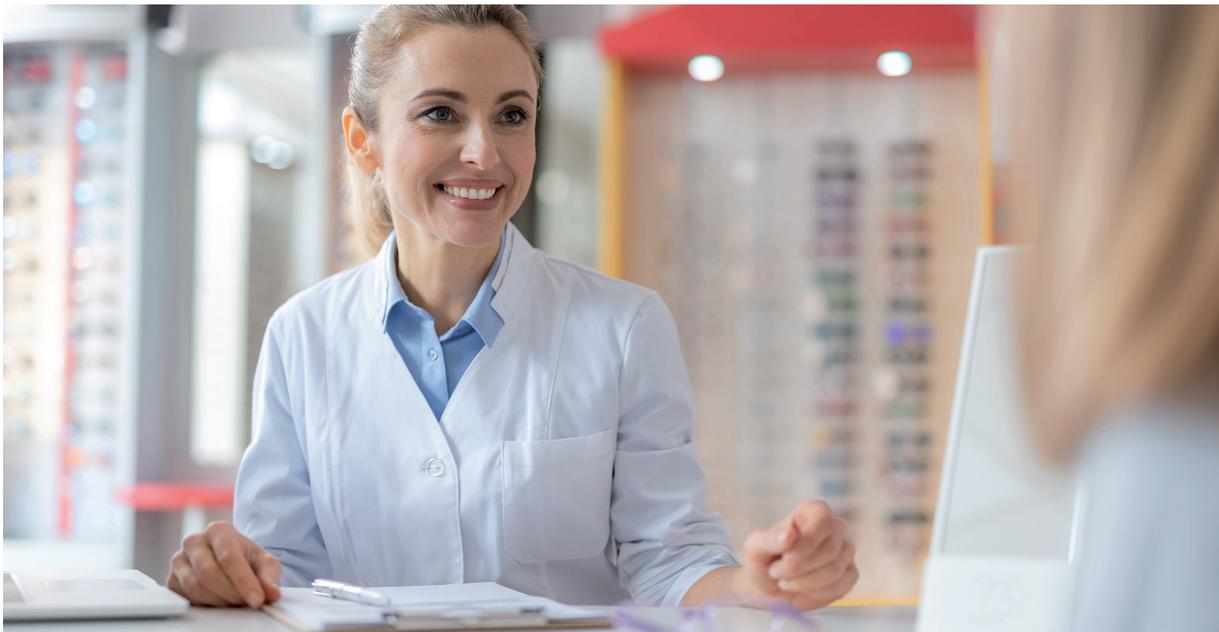
La desventaja de habilitar la denuncia anónima es que, por lo general, no permite la comunicación entre el denunciante y la empresa, lo que dificulta el esclarecimiento exhaustivo de cualquier incidente, sobre todo si se carece de información importante que solo puede obtenerse a través del notificador. Al fin y al cabo, el anonimato es especialmente importante para muchos informantes. Por lo tanto, se les debe dar la opción de enviar mensajes anónimos, ya que en última instancia existen soluciones que hacen posible el diálogo anónimo.

A la hora de elegir un canal de denuncia, las ópticas deben asegurarse de que las comunicaciones entre el informante (denunciador) y la empresa también puedan realizarse de forma anónima para dirigirse a un círculo más amplio de posibles alertadores.

¿Cómo implementarlo?

A primera vista, implementar un canal de denuncias puede que parezca complicado y una pérdida de tiempo que, sin duda, no le sobra al empresario óptico-optometrista. Sin embargo, su puesta en marcha ↪

UN CANAL DE DENUNCIAS RESULTA BASTANTE ÚTIL PARA LAS ÓPTICAS, YA QUE SON PYMES QUE ESTÁN DE CARA AL USUARIO, Y TIENEN TRATO DIRECTO CON EL PACIENTE



↪ puede resultar más sencilla de lo que puede parecer a priori, aunque también suele ser recomendable dejarse aconsejar por profesionales en esta materia para hacer el procedimiento más viable y sencillo. De hecho, estableciendo una comunicación interna que funcione y conociendo la manera en la que se ejecutan cada una de las tareas, nos encontraremos con una herramienta que funciona, que llega a esclarecer una gran cantidad de factores que influyen en la calidad del servicio que se ofrece al usuario y, por tanto, en la reputación de nuestra óptica.

Marcar las líneas de comunicación. Las vías de comunicación para los empleados es lo primero que debemos gestionar para que el funcionamiento interno de la óptica sea ejemplar. Y es que aquí es donde los trabajadores podrán presentar las quejas que consideren necesarias, desde donde tendrán la libertad absoluta para comunicar los aspectos que no les parece del todo correctos en el engranaje de la óptica y las posibles prácticas que no se realizan correctamente o los errores comunes que suelen producirse. Pero todo ello sin olvidar, en ningún momento, mantener la privacidad.

Nombrar al responsable. En todas las empresas debe haber alguien que se encargue de la toma de decisiones relacionadas con el canal de denuncias y que supervise cómo se encuentra el estado de cada una de las quejas que llegan a él. Por ello, antes de organizar el protocolo por el que se va a regir el canal de denuncias de la óptica, será mejor que haya una persona asignada para hacer las derivaciones necesarias. En este caso, puede ser el óptico-optometrista, como máximo responsable de la óptica, quien dirija y controle este canal, pero lo cierto es que conviene designar a una persona de cargo intermedio o con conocimientos en administración y gestión de clientes para estas funciones ya que, de lo contrario, puede quitar demasiado tiempo de gabinete al profesional.

Establecer el protocolo. Determinar cómo será el funcionamiento del canal es lo que nos ayuda a mantener el orden. Se deberán definir las vías de comunicación que habrá disponibles para tramitar las denuncias, el proceso de tramitación e información de las denuncias y qué persona será responsable de gestionar todo el proceso.

Publicitar el canal. Ahora que está prácticamente todo organizado, el siguiente paso es el de publicitar el canal, es decir, contar a las personas que forman parte de la organización que se ha creado un espacio donde pueden manifestar sus quejas o comentarios si sufren una mala situación en el lugar de trabajo de manera anónima y con todas las garantías de privacidad que marca la ley. De esta manera, parece obvio que gestionar un canal de denuncias no es una tarea tan complicada como puede parecer en un primer momento. Con una organización adecuada, el óptico-optometrista no solo estará apostando por el equipo y buen funcionamiento de la empresa, sino que además estará haciendo ver que existe una seria preocupación por llevar a cabo una buena práctica también de cara a los usuarios y clientes.

También de manera externa

Además de tener un canal de denuncias pensado para mejorar el funcionamiento interno de la óptica y evitar posibles fraudes o problemas legales, es posible dar a conocer esta herramienta a los usuarios y clientes finales, lo que puede ayudar a mejorar la confianza de los mismos en las prácticas que se realizan a diario por parte de los profesionales.

De esta manera, ante cualquier incidencia o problema, el paciente/cliente puede dar a conocer lo que ha pasado de una manera anónima y con todas las garantías.

Gracias a esta herramienta podemos asegurar que nuestra óptica cumple con todos los estándares de calidad necesarios, además de dar todas las garantías a nuestros trabajadores y pacientes. 