

ROSA MARÍA REGÍ, PROPIETARIA DE LA CLÍNICA ROTGER

“En estos momentos de crisis nuestra lucha es mejorar cada día la calidad”

Es pura energía. Rosa María Regí, doña Rosa; se conoce la Clínica Rotger como si tuviera una conexión orgánica con todos sus elementos, con todas las personas, pacientes o profesionales, con todos los aparatos, desde los interruptores de la luz al TAC multicorte de 64 coronas. Tras 34 años de gestión su preocupación constante sigue siendo la calidad. Y hoy, en plena crisis, más que nunca. La calidad a cualquier precio, aunque los precios que se pagan con la que está cayendo, sean cada vez más ajustados.

JOAN CALAFAT
JUAN RIERA ROCA

P.- La sanidad privada en crisis y con la crisis...

R.- Sí, creo que la lucha del sector en general y de la Clínica Rotger en particular, en unos momentos que son los más difíciles tras 34 años de dirección, es mantener, mejorar cada día la calidad, tener los mejores profesionales y los mejores equipos tecnológicos y que lo reconozcan nuestros clientes, que son las aseguradoras.

P.- Puede que haya quien piense que eso no es lo más rentable.

R.- Pero es que a más calidad se reducen los costes, y eso en tiempos de crisis, es muy importante. Si se hacen las mejores pruebas diagnósticas, aunque sean las más caras, hay menos ingresos, menos recaídas, menos estancias, menos exploraciones. El paciente está satisfecho y se reducen los costes. Nuestro objetivo en estos momentos es mantener la calidad, mejorarla, y eso pese a que nos están reduciendo los precios, hasta por debajo de los costes. Tanto el paciente como su acompañante exigen cada vez más calidad, porque en 2010 quien paga un seguro médico hace un esfuerzo y exige calidad. Y más en Baleares, donde hay tantos hospitales públicos nuevos.



P.- ¿La sanidad pública le hace la competencia a la sanidad privada?

R.- Efectivamente. La pública nos hace la competencia. Un paciente si tiene una urgencia en la zona de Manacor o Inca se va a esos hospitales, muchas veces aunque tenga un seguro privado. Otro ejemplo son los accidentes, los tráfico. Nosotros tenemos un convenio para acoger accidentados, pero la verdad es que muy pocos llegan. Y aún así, pese a esa competencia, tenemos que seguir ofreciendo calidad y confort.

P.- ¿Y en las actuales circunstancias, cómo se gestiona la crisis?

R.- La Clínica Rotger está sobrellevando la crisis, puede aguantar,

porque no tiene cargas y todos los beneficios se reinvierten, se quedan en la Clínica. Además tenemos una gestión rápida y directa. El control de las obras, la carpintería, la climatización, la fontanería, los gases en las habitaciones, todo eso lo hago yo. Te permite lograr unos mejores acabados, una calidad, un control sobre todo, que repercute muy positivamente.

P.- Y todo eso en tiempos de crisis.

R.- Precisamente, lo que nos preocupa es mantener la calidad con los precios que impone el mercado. En estos momentos el control de gasto es muy complicado. A veces un gestor me dice que reduzca personal... ¡¡pero no podemos reducir personal! Signifi-

caría reducir servicios. Por eso queremos mantener la calidad y dar con ello un mensaje de tranquilidad a nuestros profesionales, a nuestros pacientes.

P.- Eso es ponerse el listón muy alto.

R.- Es que en sanidad todo es poco. Nunca puedes pensar que eres el mejor. Nunca puedes estar tranquilo. Pondré otro ejemplo: es importante el equipo de mantenimiento, que está siempre 24 horas de guardia, carpinteros, electricistas, el control del agua, etcétera. Si se deja caer el mantenimiento, el hospital se acaba.

P.- Se dice que en la Clínica Rotger se podría comer en el suelo...

R.- Pues sí. Tenemos 40 personas fijas trabajando en limpieza. En este caso, como en otros, los servicios son propios de la empresa. La lavandería es propia, ¿cuántas clínicas u hospitales tienen este servicio propio? Sin embargo para nosotros es muy importante la calidad de la lencería, que es toda 100% algodón y que lavamos con agua oxigenada para evitar productos químicos que hagan que los pacientes tengan dermatitis o llagas. Yo digo que las montañas de sábanas son el Montblanc de la clínica, un esfuerzo tremendo. El cuidado de las camas es una de las cosas más importantes, la cocina...

P.- Plantea la clínica casi como un hogar.

R.- Es lo que queremos, es una casa grande. El servicio de cocina también es nuestro. No tenemos catering. Las croquetas están recién hechas. Cuando es tiempo de berenjenas comemos berenjenas rellenas. Hacemos la comida cada mañana y la cena cada tarde. Si alguien lo pide le hacemos una tortilla, una manzana al horno. Y lo aprovechamos todo, las carcasas de los pollos, para hacer caldo... es una casa grande. Y así llevamos desde que en 1944 mis suegros abrieron la clínica, no ha cambiado de manos ni una acción y hasta seguimos con la misma congregación de religiosas teatinas, aunque ya quedan menos.

P.- No ha cambiado de manos una acción, ni la clínica está en venta.

R.- ¡No! [se ríe, recordando ciertos rumores maliciosos que circularon hace ya más de un año]. Y eso que en otros sitios sí que hay clínicas en venta. Nosotros no vendemos. En estos momentos tenemos más de 500 empleados fijos, más todos los servicios concomitantes, pero vamos a seguir así. No sabemos hacerlo de otra manera. Mi hijo Ramón se incorporó en febrero de 2009 y aún no ha tenido vacaciones.

P.- ¿Y nunca lo han pensado?

R.- Nunca. Si a veces hemos pensado en algo es en que nos tendríamos que diversificar, pero eso, o lo haces bien o no lo haces y a mi me gusta estar en el hospital que dirijo. Una clínica no es un hotel.

ENTREVISTA



Rosa María Regí, en las dependencias de la Clínica Rotger, durante la entrevista concedida a Salut i Força.

P.- Sin embargo, seguro que ha oído alguna vez que la sanidad privada solo tiene mejor que la pública la oferta hotelera.

R.- Claro que lo he oído. Pero no es así. En un hotel cuando se ha instalado en cada habitación el aire acondicionado y la televisión ya está todo. En una clínica privada, la misma habitación, con los mismos metros cuadrados, hay que poner el mejor sistema de regulación de aire acondicionado, los gases medicinales, los sistemas de control y de alarmas, las camas... con lo que vale una de nuestras camas un hotelero pone toda la habitación en un hotel. Y encima, en un hotel la señora de la limpieza pasa una vez al día, cierra la zona y ya está. Aquí hay 24 horas limpieza, enfermeras, auxiliares. Y no podemos olvidar la tecnología. La Rotger fue la primera en hacer litotricia en Baleares, en tener una PET. Hace años fuimos pioneros en radiología intervencionista, tenemos el primer TAC multicorte de 64 coronas. Y eso no es oferta hostelera. En refe-

rencia a la pública la oferta asistencial es similar, pero la privada ofrece libre elección de médico y es más rápida en gestionar y resolver los procesos médicos.

P.- Un gran desafío para los profesionales.

R.- Sí, y podemos estar orgullosos de que a nivel de jefes de servicio no se nos ha ido ninguno cuando se han abierto hospitales nuevos como el de Manacor, Son Llàtzer o Inca. Ese es nuestro principal patrimonio, junto con nuestros pacientes. Para tener una buena asistencia hay que tener buenos profesionales y darles buenos equipamientos para que desarrollen sus conocimientos, de modo que tengan ilusión. Si no tienen ilusión no nos interesan.

P.- ¿Cuál es el gran desafío de la Clínica Rotger en estos momentos?

R.- Tal vez, completar las especialidades. Por ejemplo, en Oncología poder llegar a la radioterapia, en la mujer cubrir desde la etapa pediátrica hasta la 3ª edad,

pasando por el embarazo y la menopausia. Es decir, dar al paciente la más completa oferta asistencial a su problema médico.

P.- Se nota en usted un estado de inquietud constante.

R.- Nunca veo lo hecho, solo lo que queda por hacer. Yo nunca cojo el ascensor, porque de ese modo veo lo que hay por hacer, lo que hay que mejorar. Tenemos la suerte de que tenemos buenos jefes. Le diré que a veces hay que animarlos para que se vayan de vacaciones, mandarlos a un congreso a EEUU o a África a dar clases, para que cambien un poco de aires, para que desconecten.

P.- ¿Hay VIPs en la Clínica Rotger?

R.- A veces me ven saludar a un paciente y me preguntan si es un VIP. Y a lo mejor es un señor que lleva viniendo aquí toda la vida. Hay que tener en cuenta que ya tenemos pacientes de tercera generación, que nacieron en la clínica. O cuando viene un médico, aunque no haya trabajado aquí. Yo no

puedo ver a un médico de las islas haciendo cola para hacerse una prueba, creo que se merecen una deferencia. Todos somos VIPs.

P.- Hablando de VIPs, se dice que la Clínica Rotger es la de referencia de los VIPs del verano de Mallorca.

R.- En eso, como en todo, ofrecemos nuestra máxima discreción.

P.- ¿La sanidad privada se promueve bastante en Baleares de cara al exterior?

R.- Esa ha sido una de mis principales luchas y no lo he conseguido con ninguno de los gobiernos autonómicos. Que de Mallorca se vendan desde los campos de golf a las cruces de término, pero nos los hospitales, las clínicas, cuando hay una magnífica oferta sanitaria. Nosotros no nos dedicamos a la medicina turística, pero sí que tenemos, por ejemplo, pacientes que tienen barco en Mallorca y que aprovechan el mes de agosto, cuando vienen de vacaciones a disfrutar del mar, para hacerse un

chequeo cardíaco. Embajadores, cónsules, empresarios, vienen aquí por seguridad y por discreción. Saben que tienen línea directa, sin intermediarios.

P.- Su hijo Ramón ha dicho de usted que es una 'fuerza de la naturaleza'.

R.- Pues a mí me gustaría poder hacer más, aunque también creo que tendría que dedicarme más a lo que me gusta. Si me preguntara si sé delegar, le diría que prefiero enseñar a hacer las cosas como las sé hacer yo. Desde el quirófano a la limpieza. Me gusta enseñar a los jóvenes, algunos de los cuales tienen un problema de comunicación, cómo tienen que atender a la gente, levantándose cuando entran, preguntándoles si les podemos ayudar, etc.

P.- ¿Y qué es lo que más le gusta?

R.- Me apasiona tratar con los artistas, convencerlos para que nos dejen exhibir su obra, nos la cedan. Eso nos ha permitido dar un estilo especial al hospital.