

Robots al servei de pacients hostils

VA COM VA. PER LLUM DEGÀES

Il·lustració: Laura Estrada

Dies enrere una infermera d'Althaia s'adreça a un pacient, el qual, en ser atès en català, li respon: «Hábleme en español, que ahora mandamos nosotros». Aquesta professional, que parla diverses llengües i que no té inconvenient a canviar quan l'interlocutor no entén el català, resta sobtada i dolguda davant d'una actitud tan altiva de supèrbia i sotmetiment. L'home, que entén perfectament el català, no en té prou amb entendre i fer-se entendre: vol marcar territori a base de trepitjar-lo.

Aquests darrers dies s'ha parlat també de la possibilitat que Althaia incorpori un servei robotitzat, en forma d'un androide que faria l'acolliment dels pacients. Els acompanyaria a la sala d'espera, els facilitaria la informació que els calgués i els ajudaria a resoldre dubtes, en qualsevol de les vint llengües que coneix i sense necessitat d'immutar-se davant les faltes de respecte, la mala educació i la mala bava.

Fins fa una setmana jo era del parer que, com l'eslògan del banc de Sabadell, no hi ha com tenir "persones al servei de persones». Ara bé, vistos determinats comportaments, és inútil malgastar temps, saliva i paciència. Al capdavall, els que ara ens manen no busquen sinó androides que els retin homenatge, com soldadets de plom. Que es quedin, doncs, el plom i deixem que les persones atenguin les persones.