

NEWS

Lo que se dice en el mostrador se queda en el mostrador

23 de julio de 2026, Tobias Engl



El mostrador de una consulta de medicina de familia es un lugar público. La tarjeta sanitaria, la fecha de nacimiento, el motivo de la visita: mucho de ello se pronuncia en voz alta mientras a la espalda hay ocho sillas ocupadas. Una consulta compartida de medicina interna se enfrentaba exactamente a ese problema y lo resolvió sin reformar la recepción.

El punto de partida. El mostrador quedaba abierto hacia la sala de espera, sin ni siquiera cuatro metros de aire entre medias. Quien quería, escuchaba. La mayoría no quería y, aun así, todos se enteraban de algo. Para la consulta era más que incómodo. Los datos de salud pertenecen a la categoría más sensible que conoce el derecho de protección de datos, y el secreto profesional no termina en el borde delantero del mostrador. Un tabique o una segunda ventanilla fracasaron por el espacio y por la protección monumental del edificio antiguo.

La intervención. Sobre la recepción ya colgaba un display (de ScreenWay) que mostraba números de turno y avisos. Su altavoz asumió una segunda tarea. Ahora reproduce un tapiz sonoro suave y de banda ancha, situado exactamente en la banda de frecuencias en la que el habla resulta comprensible. Justo en el mostrador se entiende cada palabra. Tres metros más allá, la frase se deshace en un murmullo del que ya no puede extraerse información. Quedó configurado en una mañana, sin hardware nuevo, sin cables por el edificio antiguo.

El resultado. Las conversaciones del mostrador se quedaron donde deben estar. Quien se sienta en la sala de espera oye desde entonces un rumor uniforme y discreto que la mayoría deja de notar a los pocos minutos. La gerente de la consulta cuenta que las peticiones de más discreción han desaparecido y que el delegado de protección de datos ha tachado la recepción de su lista de deficiencias.

La discreción en el mostrador no es una cuestión de arquitectura. Es una cuestión de lo que el espacio hace con el sonido. Una pantalla que de todos modos cuelga de la pared puede encargarse de ello.