

EL ESPACIO DEL USUARIO

La mejora de la atención primaria y la participación de los usuarios

Sánchez Legrán F.

Presidente de la Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía (FACUA).

Presentar desde la óptica de los usuarios una visión sobre la Medicina Familiar y Comunitaria en el marco de la Atención Primaria que queremos para hoy y para el futuro es plantear fundamentalmente una serie de reivindicaciones largamente pedidas por las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y otros colectivos sociales del conjunto de Andalucía para mejorar el modelo público de servicios de salud, y, a la vez, es asumir una serie de compromisos por parte de los propios usuarios que contribuyan a ayudar a la mejora de dicho modelo, todo ello a través de una participación real y efectiva de los usuarios en la gestión de dichos servicios sanitarios.

En este sentido, y desde la Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía (FACUA), consideramos a la Atención Primaria como el primer eslabón entre el ciudadano y su salud, al cubrir ésta una serie de actividades imprescindibles en la atención sanitaria que recibe la población. Por ello, entendemos que, de su funcionamiento y de la gestión adecuada de los recursos que se dispongan en cada momento, va a depender en gran manera el éxito del propio modelo sanitario de atención primaria, y es por lo defendemos un cambio del modelo de actuación unipersonal o individual al trabajo en equipo, sin que por ello se pierda el carácter tradicional del «médico de familia».

Para la potenciación y mejora de la Atención Primaria desde la perspectiva que la vemos desde FACUA, los médicos y el conjunto del equipo deberán conocer el entorno en el que se mueve su actividad profesional, las características generales e individualizadas de su Comunidad en materia de salud y, con ello, poder poner los medios (prevención, aplicación de programas generales de salud, etc.) que favorezcan la preservación de la salud física y mental del conjunto de los ciudadanos que viven en dicha comunidad.

Mejoremos la asistencia primaria

Para que se pueda dar un impulso al logro de estos objetivos, nuestra Federación considera necesario e imprescindible que se adopten al menos las siguientes medidas urgentes:

- Para que un sistema de Asistencia Primaria funcione bien y dé respuestas a las necesidades sanitarias de la pobla-

ción, y todo ello dentro de un Plan Integral de Salud, es condición obligada su homogeneidad técnica y administrativa. Es por ello por lo que consideramos que debe llegarse, sin más demora, a la plena reconversión de toda la Red de Asistencia Primaria, transformando los antiguos ambulatorios en Centros de Salud y construyendo nuevos centros y dotándolos de los medios humanos y técnicos necesarios para su óptimo funcionamiento. Actualmente, un alto porcentaje, hasta un 60 % en algunas capitales, mantienen el modelo antiguo, lo que determina la imposibilidad de desarrollar adecuadamente los programas avanzados de Asistencia Primaria.

- Un segundo aspecto que consideramos necesario señalar se refiere al origen diverso de los profesionales que integran el sistema de Centros de Salud en la actualidad (Especialistas de Medicina Familiar y Comunitaria, antiguos médicos generales o Médicos de Cabecera reconvertidos por Decreto), que, al tener una formación diferente, supone otro obstáculo más en el desarrollo de programas, por lo que también consideramos que sería deseable y necesario que se activaran Programas de Docencia de Centros de Salud que fueran el motor que unificara al alza los conocimientos técnicos de los profesionales médicos.
- Una tercera cuestión también vital para la mejora de la Atención Primaria es el dotar a los equipos de Atención Primaria de los medios técnicos (aparataje) necesarios para que puedan desarrollar adecuadamente su labor y ello permita una buena atención a los pacientes.
- Un cuarta demanda de la sociedad es, sin lugar a dudas, la necesidad de disminuir el número de pacientes/médico hasta un máximo de 1.500 pacientes por cada facultativo, lo que facilitaría y permitiría una atención más rápida y eficaz sin las demoras que se dan en la actualidad. De esta forma, el equipo podría disponer de tiempo suficiente para actividades programadas (programas de seguimiento y prevención, visitas a domicilio, etc.), a la vez que se produciría una atención más personalizada del paciente y el seguimiento y curación de su enfermedad.
- Complementando estas medidas, consideramos que será necesario potenciar el desarrollo de programas de salud (higiene ambiental, programas de prevención de patologías prevalentes, prevención de toxicomanías, etc.), todo ello en colaboración con los propios usuarios, a través de la participación real de las entidades sociales del entorno de cada Centro de Salud o de la propia Área Sanitaria, según sea el programa a desarrollar.

- Finalmente, otro aspecto fundamental a mejorar es el de facilitar y garantizar la fluidez de información y colaboración entre los equipos de Atención Primaria y de Especialidades, acabando con la situación de desconexión actual y las graves demoras que se producen en la atención de los pacientes derivados del médico de Atención Primaria a los médicos especialistas.

Sólo así lograremos una atención primaria suficiente y eficaz para atender las necesidades de la población que, a la vez, sea valorada positivamente por el conjunto de los usuarios sin que éstos se vean obligados a acudir a la atención hospitalaria, a través de sus servicios de urgencias, para cubrir así las graves deficiencias de los actuales servicios de asistencia primaria.

Hay que dar una participación real a los usuarios

Efectuadas estas propuestas sobre las mejoras a introducir en la asistencia primaria, defendemos también la necesidad de fomentar, con criterios muy abiertos, todo lo relacionado con la participación de los usuarios en los distintos niveles de la prestación sanitaria: Comunidad Autónoma, Provincias, Áreas de Salud, Hospitales y Centros de Salud.

Consideramos que sólo con una amplia y cada vez mayor participación de los usuarios a través de sus Asociaciones de Consumidores y otras organizaciones representativas de sus intereses se podrá potenciar, también, el que éstos asuman su propia cuota de responsabilidad en la mejora de la atención primaria y del conjunto de la sanidad pública y que participen conscientemente en el buen uso de los recursos disponibles.

Desde esta visión que tenemos las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, habría que señalar que para nosotros es vital el desarrollo de fórmulas que permitan una participación real y efectiva de los usuarios en el sistema sanitario, tanto de los usuarios organizados como de forma individualizada, superando viejos moldes de participación formal que se han demostrado claramente insuficientes.

Para ello habría que dirigirse decididamente hacia un nuevo proceso de desarrollo amplio de las vías establecidas para dicha participación en el Plan Estratégico del Servicio Andaluz de Salud (SAS), con el fin de superar una situación que puede estar caracterizada hasta hoy, entre otros, por los siguientes elementos:

- Nulo funcionamiento del Consejo Andaluz de Salud e inexistencia de otros órganos de participación real en otros niveles territoriales.
- Deficiente información a los usuarios sobre la generalidad de los servicios sanitarios existentes y sobre las causas que originan los problemas y deficiencias actuales.
- Inexistencia de participación de las Asociaciones de Consumidores en el diseño y desarrollo de las campañas de información y prevención que se desarrollan.
- Deficiente funcionamiento de los servicios de atención a los usuarios y la atención a las quejas y reclamaciones de los mismos.
- Escasa incidencia en la mejora del sistema y en el grado de satisfacción de los usuarios, tras la aplicación progresi-

va de las fórmulas de elección de médicos y de Centros Hospitalarios.

Participación y optimización de los recursos

Consideramos que la participación de los usuarios en el sistema sanitario no sólo se debe entender como un derecho establecido que nadie puede cuestionar legítimamente, sino que además es necesario entender que dicha participación es una necesidad vital para el propio sistema, si queremos que funcione mejor y queremos que los usuarios contribuyan también a optimizar y a racionalizar los recursos disponibles en la actualidad y en el futuro.

Sólo de esta forma, con información y con participación real y efectiva, se podrá pedir a los usuarios una corresponsabilidad en el uso de los medios y servicios que ofrece el sistema sanitario público, pues de lo contrario:

- No se podrá pedir a los usuarios que asuman cuotas de responsabilidad si se les niega la información y la participación, y, como consecuencia de ello, poco cabrá esperar de los mismos, por señalar algunos ejemplos indicativos, a la hora de pretender optimizar los recursos de los servicios de urgencias hospitalarias o racionalizar el uso de los medicamentos.
- Ni tampoco se podrá exigir a los usuarios el apoyo a las campañas de prevención sanitarias si no se les da suficiente participación en su diseño y desarrollo.

Asimismo, es necesario:

- Potenciar fórmulas de participación real y efectiva de los usuarios organizados, empezando por hacer funcionar al Consejo Andaluz de Salud y crear los consejos de áreas sanitarias e incluso de hospitales y centros de salud, sin ningún temor a la intervención de los usuarios en aspectos importantes de la gestión y funcionamiento del propio sistema.
- Mejorar los sistemas de atención a las quejas y reclamaciones de los usuarios y establecer la participación de las Asociaciones de Consumidores a través de órganos de mediación, e incluso de arbitraje, que actúen en una primera instancia para resolver los conflictos que surjan entre los usuarios y los servicios sanitarios.

Sólo así se podrá hacer realidad lo establecido en el Plan Estratégico del SAS y lograr, de verdad, un traslado de poder al ciudadano como pretende dicho Plan, pero no sólo en relación a la libre elección de médicos y centros hospitalarios, sino en otros niveles de la participación social, y potenciar el papel de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios como vías para canalizar la interlocución con el conjunto de los usuarios.

Para avanzar en este proceso, recientemente se ha firmado un Convenio de Colaboración entre el Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía (en el que participa FACUA) y el Servicio Andaluz de Salud, que esperamos abra las puertas de la participación tan largamente solicitada por las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y permita articular los procedimientos para que los ciudadanos se impliquen también en la gestión de los propios servicios sanitarios y contribuyan a hacer posible la mejora de las distintas cuestiones denunciadas o planteadas en este artículo.