

EL ESPACIO DEL USUARIO

Una visión propia del sistema sanitario público en Andalucía

Carmona Sanchez J¹.

¹ *Vicepresidente de FACUA.*

Cuando alguien indica con el dedo una dirección a tomar, seguimos mirándolo porque lo que más nos llama la atención es el dedo que señala y no el lugar señalado. Algo así parece que ocurre en el Sistema Sanitario Público, si no es acaso extensible a la Administración en general. Dejando por sentado que el objetivo, el horizonte, que nos señala el dedo es la Sanidad Pública, y que por lo tanto la dirección es la correcta, en cambio, no todo es tan claro con el dedo, y muchas veces nos encontramos con discusiones acerca si se debía haber señalado con el índice o con otro dedo, o si el dedo pertenecía a la mano izquierda o la mano derecha. Estas discusiones son las que en muchas ocasiones hace que perdamos tiempo en alcanzar los objetivos propuestos y señalados, e incluso que nos distraigamos y nos desviemos de lo que pretendíamos: mejorar la Sanidad Pública.

Traspassando esta idea general y por qué no decirlo también vaga, a la realidad cotidiana de los profesionales de la sanidad, sean celadores, auxiliares, enfermeros, administrativos, facultativos, técnicos y directivos, se resume en una insatisfacción de las herramientas que se ponen a su servicio para alcanzar ese único objetivo. Todo esto puede ser irrelevante, si no fuera porque todas esas insatisfacciones se trasladan a quienes están ausentes de estas carencias internas de la Administración, y que son los usuarios, que ya han adquirido este concepto claro, aunque se quiere hacer llegar la idea de que no solo son el eje del sistema sino los verdaderos propietarios del mismo. Por ello, los profesionales de la Sanidad Pública no solo están en ella por su cualificación sino sobre todo porque realizan un servicio a los usuarios de la sanidad, y si no hay usuarios (clientes), no hay servicio (mercado o negocio).

En los objetivos más a corto plazo en que se embarca el Sistema Sanitario Público Andaluz en los próximos tres años, pretende varias líneas de actuación: atención al usuario, producción asistencial, recursos humanos, docencia e investigación, promoción del uso racional del medicamento, gestión económica, inversiones, financia-

ción y sistemas de información. Centrémonos en el primero, la "Atención al Usuario".

Los objetivos que se formulan respecto a la "Atención al Usuario" son la información, accesibilidad, personalización, confortabilidad y participación.

Respecto a la información es importante que el usuario conozca cuales son sus derechos y sus obligaciones, pero sobre todo debe conocer cuales son las prestaciones que recibe de la Sanidad Pública, porque siempre da la sensación de que en esta competencia fría con la Sanidad Privada, ésta da más prestaciones que aquella, y eso no es verdad. La carta de derechos y deberes parece que sigue estando a la espera de su verdadera puesta en marcha, cuando por imperativo legal los usuarios de la Sanidad, y de la propia Administración tienen unos derechos reconocidos tanto en la Ley de Salud de Andalucía (artículos 6, 7 y 8, que se corresponden con el artículo 10 y siguientes de la Ley General de Sanidad), como en la Ley de Régimen Jurídico de la Administración y del Procedimiento Administrativo Común (artículo 35). Estos catálogos de derechos y deberes son tan desconocidos por los propios usuarios como para los profesionales que les prestan su servicio. Es difícil comprender una labor de mejora de la Sanidad Pública si no hay un conocimiento de este marco legal de reconocimiento de derechos y deberes, aunque estos últimos sean más difusos en su relación, y queda a expensas del desarrollo de la Administración introduciendo procedimientos o normas que en la mayoría de los casos son desconocidos por los usuarios, privándole de herramientas en el ejercicio de sus derechos.

Pero sí es importante que los usuarios conozcan verdaderamente sus derechos y deberes al respecto, para así poderlos ejercer y corresponsabilizarse en la toma de decisiones que mejoren la calidad de la Sanidad Pública a través de mecanismos de participación activa, bien individualmente, bien a través de sus Asociaciones de Consumidores y Usuarios, como es el caso de FACUA. No menos importante es conocer y estar informados de cua-

les son los servicios que se prestan por la Sanidad Pública y que esta información garantice las expectativas de los propios usuarios y profesionales de la Sanidad.

Es necesario conocer y estar informados de cual es el catálogo de servicios que se prestan tanto en atención primaria como en atención especializada, porque a veces da la sensación de que tenemos una Sanidad a la carta y otras veces que se nos *niega el pan y la sal*, y eso es por falta de información de cuales son los servicios reales que se prestan en la Sanidad Pública andaluza. Incluso se debe obtener información de cuales son los procedimientos por los que podemos acceder a la Sanidad Pública, porque existen procedimientos en atención primaria y en la atención especializada, y en ambas a la par, y la descoordinación entre ambos niveles asistenciales solo generan recelos en el usuario, que se desplaza de uno a otro sin que en ninguno sepan dar más información que acuda al lugar de donde viene.

En este sentido también deber existir mayor información sobre los procedimientos y trámites a los que están obligados los usuarios, y que en la mayoría de los casos les afecta directamente, pero que se queda en una serie de instrucciones internas de la Administración sin acceso al usuario. En la información reside la confianza que deposita el usuario en el sistema Sanitario, y si esto se quiebra por falta de información, el usuario ha tomado conciencia de su capacidad de elección en éste mercado de consumo, y en materia de Sanidad, ésta falta de información puede provocar que se estén aprovechando determinados intereses en socavar la confianza del usuario y necesite elegir otras opciones de prestaciones sanitarias que nada tienen que ver con los principios de equilibrio, solidaridad y universalidad de la Sanidad Pública.

Conociendo cuales son los servicios que se prestan y cuales son los derechos y obligaciones como usuario es mucho más fácil acceder a estas prestaciones de la Sanidad Pública. Pero esta accesibilidad bien encauzada por el usuario debe tener permeabilidad por el Sistema, y aunque la accesibilidad ha mejorado mucho en los últimos tiempos, aun existen situaciones en algunos centros con barreras arquitectónicas y de otro tipo. No se trata sólo de accesibilidad física, sino de accesibilidad a los diferentes servicios y existen dificultades concretas para obtener citas en los centros, y para conseguir cita con su médico en atención primaria en un plazo no superior a 24 horas. Estos son también problemas de accesibilidad. Una vez dentro del Sistema existen situaciones de inaccesibilidad como son las demoras en las citas interconsultas entre primaria y especializada, listas de espera para las pruebas diagnósticas y por supuesto las listas de espera en intervenciones quirúrgicas, algo que indudablemente generan otro tipo de inaccesibilidad, y que acumula frustración en los usuarios.

El trato que recibe el usuario ha cambiado cualitativamente pasando a ser cada vez más un usuario con rostro, y no un mero número de identificación escrito en un papel. Pero sigue existiendo excesiva mecanización dentro de los procedimientos que soslayan un trato personalizado con el usuario, sin transmitir humanidad, y en ocasiones no dejan de ser gestos o actitudes perfectamente detectables por los usuarios y por los propios profesionales que menoscaban la relación de confianza primero con el profesional, sea facultativo o administrativo, y luego con el propio Sistema Sanitario Público. Hay que trabajar más insistentemente en que tanto facultativos como administrativos perciban con claridad que la personalización en sus relaciones con los usuarios sirve para una mejor atención no solo al usuario, sino mutua y que inevitablemente genera empatía y complicidad.

Habiendo pasado por todos estos estratos de información, accesibilidad y personalización, nos encontramos con un hueso duro de roer, como es la confortabilidad. El Sistema Sanitario Público Andaluz debe encaminar sus pasos en vencer en esa competencia fría con la Sanidad Privada en la confortabilidad de sus centros. Mobiliario cómodo, iluminación natural, ambiente y temperatura adecuadas, decoración acorde con el público, cuestiones que hagan en acudir a un centro sanitario público algo agradable. En definitiva, que sea un Sistema Sanitario Público Moderno, y uno de los factores que perciben más claramente los usuarios como signo de modernidad es la confortabilidad en las instalaciones a las que acude y que se sienta cómodo y a gusto.

Por último, la sociedad civil ha madurado en los últimos años lo suficiente como para que no debiera existir ningún ánimo paternalista por parte de la Administración. En éste sentido las Asociaciones de Consumidores y Usuarios hemos adquirido una relevancia creciente en los últimos años, y somos claramente y por mandato de la Ley General de Protección a los Consumidores, agentes económicos y sociales que debemos intervenir de forma clara e institucionalizada en las cuestiones que afecta al colectivo de los consumidores y usuarios. La Administración Sanitaria no debe limitarse a contemplar a los usuarios de forma individual, sino de forma colectiva, y fomentar su participación en las decisiones que afecta a sus propios usuarios y que sean sus legítimos representantes los que en colaboración con el SAS creen los mecanismos y los foros oportunos para garantizar la participación de los usuarios en el Servicio Sanitario Público de Andalucía.

No obstante, nada de todas estas medidas, encaminadas a mejorar la Sanidad Pública, tendrían valor si no son asumidas por los profesionales del Sistema como algo propio, y en el que no basta con crear una estructura que funcione mecánica y eficientemente, como un todo, como un cuerpo, si no tiene una inspiración vital, porque un cuerpo sin vida es un cadáver.