

## EL ESPACIO DEL USUARIO

# El paciente como usuario de la Sanidad. Derechos y deberes

Sánchez Legrán F<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> *Presidente de FACUA*

Hablar de la relación médico-enfermo y del carácter de usuario de un servicio sanitario, que tiene el ciudadano como paciente y por lo tanto del ejercicio de sus derechos y deberes, no siempre resulta fácil desde la perspectiva de una organización de consumidores como la nuestra.

### Nuestro marco legal

La Ley General de Sanidad y la Ley de Salud de Andalucía, establecen un marco bastante adecuado y aceptable en lo referente a la regulación de los derechos y deberes de los usuarios de la sanidad, tanto en la pública como en la privada.

Asimismo podemos afirmar que los avances que se han ido produciendo en la mejora de la prestación sanitaria en Andalucía, son claramente manifiesto en todos los terrenos, pero a la vez los niveles de exigencia de los ciudadanos también han ido aumentando, y por ello se hace necesario que se siga mejorando permanentemente dicha prestación. Lo que hoy puede considerarse suficiente, mañana puede ya considerarse insatisfactorio.

Tenemos por tanto, un marco legal que protege los derechos de los usuarios y establece también sus obligaciones, y tenemos también unos servicios sanitarios que han ido aumentando en los niveles de calidad asistencial y en cantidad, de una forma clara en los últimos años.

### Los derechos de los pacientes

Sin embargo y a pesar de estos avances innegables, la realidad nos indica que existen muchos problemas aún en torno a los servicios sanitarios o relacionados con la sanidad andaluza, aunque no creo que mayores que los que existan en otros lugares de España.

*Los ciudadanos en cuanto usuarios de dichos servicios, tienen derecho a recibir una atención sanitaria integral en sus problemas de salud, dentro de un funcionamiento eficiente de los recursos sanitarios disponibles.*

Así recoge uno de los puntos de la «Carta de derechos y deberes del Paciente», en la que se recogen también otros importantes reconocimientos, como el derecho a la no discriminación por causa alguna; a la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso; a la información mas completa, continuada, verbal y escrita al enfermo y a sus familiares sobre el proceso de la enfermedad; a la participación en las Instituciones Sanitarias a través de sus representantes; a reclamar y a recibir respuestas de las mismas; a elegir médico y centros sanitarios; por citar algunos de ellos.

Y muy posiblemente, la mayoría de los usuarios no tienen suficiente información sobre lo que representa ese derecho a recibir una atención sanitaria integral y por otro lado, tampoco tienen conocimiento sobre los recursos sanitarios disponibles, así como sobre el conjunto de sus derechos y tampoco de sus deberes.

A pesar de que está perfectamente recogido en la legislación vigente, el conjunto de esos derechos y deberes, y aunque éstos se han divulgados en centros sanitarios y por otras vías, y las propias organizaciones de consumidores estamos contribuyendo sistemáticamente a su difusión, es necesario señalar que el nivel de información es insuficiente al menos desde la apreciación que nosotros tenemos, a la vez que algunos de ellos están aún poco desarrollados, especialmente en todo lo relacionado con la participación de los ciudadanos a través de las organizaciones de consumidores y usuarios.

### La relación médico-enfermo

Si a esta deficiente información, se le une el hecho que en el ejercicio de esos derechos y deberes, interfieren situaciones subjetivas y objetivas, muy diferentes de las que se pueden producir en relación a otros servicios públicos utilizados por los ciudadanos como usuarios de los mismos, ello puede explicar determinadas situaciones muy particulares que se producen en la relación del en-

fermo o paciente con los servicios sanitarios.

FACUA entiende que cuando un ciudadano utiliza los servicios sanitarios, habitualmente es que está enfermo y ello marca lógicamente la relación que ese usuario va a tener en relación al centro sanitario donde acude y en relación al personal médico y no médico que lo va a atender, pues se trata de una relación entre una persona enferma, el paciente y un centro y un equipo de personas de las que «va a depender» en gran medida su curación. En este marco, las relaciones normales de exigencia de un usuario en relación al cumplimiento de sus derechos sobre cualquier otro tipo de servicios, están mediatizadas por la enorme carga que tiene la relación médico-enfermo. Y esto afecta igualmente a los familiares de los enfermos.

La larga experiencia de nuestra Federación y los datos recogidos por estudios y por encuestas, nos indica que la opinión mayoritaria de los ciudadanos y aún mas de los que han sido usuarios de los centros sanitarios de carácter hospitalario, y mas específicamente de los públicos que es el sector mayoritario y del que se tiene mas datos, es claramente favorable en relación a las prestaciones y al trato que reciben, y la opinión que tienen de los médicos y del resto del personal sanitario, es también claramente satisfactoria.

Y digo globalmente, porque paralelamente a esta valoración positiva, hay cientos de reclamaciones y denuncias sobre situaciones que han dejado insatisfecho a los usuarios o han sido considerada como irregularidades, y sobre todo una que destaca sobre las demás: las listas de espera, aunque parecer ser que este tema está mejorando en la actualidad.

Sin embargo, esta opinión ya no es tan satisfactoria si la relacionamos con la asistencia primaria que reciben los ciudadanos, tanto las que reciben en los centros de salud y en los ambulatorios. En relación a estos servicios, los usuarios tienen la valoración de que sus derechos se respetan menos o se cumplen menos.

### Las quejas de los usuarios

Una vez que he tratado de señalar las peculiaridades que se reúnen en torno al carácter de usuario que tienen los pacientes de los servicios sanitarios, y las circunstancias que se producen en el momento de ejercer esos derechos y deberes recogidos en la ley, quiero señalar también algunas cuestiones sobre dicho tema.

En primer lugar tengo que decir que las quejas y reclamaciones de los consumidores y usuarios en relación a los servicios sanitarios, públicos y privados, no son muy numerosas y en lo que afecta a la Federación que yo represento, el número total de consultas y reclamaciones que

presentaron los usuarios durante los últimos cinco años, en las oficinas de nuestras ocho Asociaciones provinciales se situaron en torno a las siguientes cifras:

- Año 2001 . . 361 (de un total de 15.049 consultas y reclamaciones)
- Año 2000 . . 390 (de un total de 15.676 consultas y reclamaciones)
- Año 1999 . . 362 (de un total de 15.854 consultas y reclamaciones)
- Año 1998 . . 380 (de un total de 15.094 consultas y reclamaciones)
- Año 1997 . . 338 (de un total de 14.506 consultas y reclamaciones)

Estas cantidades representan unos porcentajes situados entre el 2% y el 2,5%, del total de las consultas y reclamaciones atendidas por nuestras en relación a todos los sectores que atendemos, teniendo en cuenta de que estamos hablando de un total en torno a las 15.000 consultas y reclamaciones anuales que atiende FACUA. Estos datos, en cuanto a porcentajes, no son muy distintos de los que ofrecen las otras dos Federaciones de consumidores representativas de Andalucía.

El número mayor de quejas y reclamaciones se producen en los propios centros sanitarios, aunque su número en función del volumen de prestaciones que anualmente se producen en nuestra comunidad, es bastante escaso.

Este bajo nivel de denuncias, sin bien dice algo en favor de los servicios sanitarios que recibe la población, también es cierto que muchos usuarios no denuncian sus insatisfacciones o no presentan reclamación contra la irregularidad que dicen haber sufrido, por causas muy variadas, y entre ellas, y al menos así lo confiesan muchos afectados, está el hecho de no siempre es fácil presentar una denuncia contra el personal del que depende su curación y una vez ya curado, las cosas se ven desde otra perspectiva y ya no ven tan necesario la denuncia, salvo que la gravedad de los hechos obliguen a lo contrario.

Los temas habitualmente mas denunciados o de los que más se quejan los usuarios en nuestras Asociaciones y sin ningún orden cualitativo, ni cuantitativo, son los siguientes:

- *Las demoras que se producen para poder recibir asistencia de los médicos especialistas.*
- *Las largas esperas para poder ser intervenido quirúrgicamente en un centro hospitalario.*
- *La deficiente información que recibe en relación al proceso de su enfermedad.*
- *Diversos aspectos de la asistencia recibida durante la estancia en hospitales en relación a alimentación y confortabilidad.*

- *La falta de servicios médicos adecuados en la localidad donde el enfermo tiene su residencia.*
- *El largo tiempo de espera en las urgencias de los hospitales sin recibir ningún tipo de información sobre la causa de dicha espera.*
- *Problemas relacionados con las recetas de medicamentos.*
- *Problemas administrativos en relación a las citas previas en los diversos centros sanitarios.*
- *Problemas relacionados con el trato recibido por arte del personal sanitario.*

La existencia de este tipo de quejas o de denuncias, indica claramente que para muchos usuarios, sus derechos no se están cumpliendo, y ello no se refiere exclusivamente a la sanidad pública, ya que proporcionalmente el número de quejas o reclamaciones que se presentan en relación a los servicios sanitarios privados son más elevados que los referidos a los de titularidad pública.

### **Los deberes de los pacientes**

Junto con todo lo que se ha señalado sobre los derechos de los usuarios-pacientes, también es necesario plantear algunas cuestiones sobre el tema de los deberes de los mismos, ya que en este tema también se producen incumplimientos y no todos justificados por parte de los usuarios o de los pacientes.

*Los usuarios-pacientes tienen el deber de responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario y me refiero al público, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de servicios.*

Dice también la Carta de derechos y deberes de los Pacientes, junto con otras obligaciones que tenemos los usuarios.

Es decir los ciudadanos tienen la obligación de utilizar correctamente los servicios que el sistema pone a su disposición, sin embargo todos sabemos que mayoritariamente los usuarios no cumplen con este deber, por ejemplo en lo relacionado con la utilización de los servicios de urgencias hospitalarias y con su actitud provocan la masificación de dicho servicio. Aunque cabría preguntarse, si este hecho se puede entender como una actitud incívica o antisocial, o simplemente como la única salida o solución que puede tener un enfermo o sus familiares, ante las deficiencias de la asistencia primaria.

Con esto FACUA no trata de justificar todas las irregularidades que puedan estar cometiendo sectores de usuarios o pacientes, pues algunas no tienen justificación, aunque las deficiencias del propio sistema y la falta de información y formación de los propios ciudadanos, explican muchas de ellas. No obstante y en la medida que se aumente el grado de información a los ciudadanos y éstos tengan un mayor grado de conocimiento sobre sus derechos y deberes, así como de los medios que el sistema pone a su disposición, los usuarios tienen que asumir mayores niveles de responsabilidad.

### **A modo de conclusión**

Como conclusión podríamos señalar, que en la actualidad el marco de los derechos y deberes de los pacientes está bien establecido, aunque el nivel de conocimiento de éstos entre el conjunto de la población es aún escaso. Podemos decir también que muchos derechos están aún poco desarrollados y hay que mejorar bastante en todo lo relativo a la información y a la participación de los usuarios, pues ello es necesario para lograr que los propios ciudadanos colaboren en el mejor uso y optimización de los recursos sanitarios disponibles.