

EL ESPACIO DEL USUARIO

Calidad asistencial y participación social

Ruiz Legido O¹.

¹ *Gabinete técnico-jurídico FACUA*

Ahora que tanto se habla de la Calidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía, es preciso que reflexionemos sobre qué elementos necesariamente deben contribuir a garantizar los parámetros de calidad que desde la Administración sanitaria se están estableciendo. Tenemos que ser conscientes que el propio éxito del Sistema pasa de un lado por el cumplimiento de sus principios más básicos, consagrados en la Ley de Salud de Andalucía y de otro por el reconocimiento real y efectivo de la participación de los usuarios en el Sistema, tanto a nivel individual como colectivo.

El Sistema Sanitario Público Andaluz debe mejorar en dos vertientes:

- Atendiendo a una vertiente Objetiva, debe ser más escrupuloso en el cumplimiento de sus principios básicos. Aún reconociendo que se hacen esfuerzos por mejorar la organización sanitaria, la calidad de los servicios y la participación de los usuarios, no podemos considerar suficiente los avances producidos.
- Atendiendo a una vertiente Subjetiva, la realidad social y tecnológica cambia y deben adaptarse las estructuras sanitarias para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos. El usuario es cada vez más un usuario informado, conocedor de sus derechos y por tanto sus expectativas de satisfacción frente al sistema son mayores, valorándose el conjunto de actuaciones y prestaciones de aquél y no sólo el resultado final de la asistencia sanitaria dispensada.

¿Como dar respuesta a estas expectativas, a las necesidades reales del ciudadano?

Consideramos que los medidores de calidad del sistema deben servir precisamente para buscar fórmulas comparadas de mejora y adecuación de la organización asistencial al ciudadano. Las organizaciones de consumidores debemos y tenemos que trabajar conjuntamente con el Sistema para su mejora.

La participación debe convertirse por tanto en un eje fundamental del modelo sanitario, una participación desarrollada en dos vertientes:

- A nivel individual: en la relación del usuario a título particular con el sistema a través de mecanismos tales como el ejercicio del derecho a la información sanitaria, presentación y tramitación de sus quejas y sugerencias, desarrollo efectivo de la libre elección, regulación del derecho a la segunda opción u opinión médica, grupos focales, encuestas de opinión...
- A nivel colectivo: a través de foros y órganos de participación que permitan un diálogo y trabajo conjunto, donde se interrelacionen de forma habitual y fluida las estructuras del sistema sanitario y sus responsables con la sociedad civil vertebrada y canalizada mediante organizaciones representativas.

Una participación también desarrollada en dos campos: en el tratamiento y análisis de las reclamaciones de los consumidores y en el ámbito institucional, a través de los foros, órganos y otros instrumentos adecuados para su canalización.

En el terreno de la tramitación y valoración de las reclamaciones de los usuarios, es preciso abordar la creación de comisiones para el estudio, seguimiento y evaluación de las reclamaciones que formulan los usuarios, no en cuanto a su número y tiempo de respuesta (que también), sino sobre todo como fuente de información de cuales son los motivos por los cuales reclaman los usuarios, y detectar los auténticos problemas de los que se quejan los usuarios, y en este caso como verdaderos fiscalizadores y proponentes de soluciones a problemas generalizados. Es preciso crear canales y mecanismos ágiles de contacto entre las Organizaciones de Consumidores y los responsables de la atención al usuario del Sistema Sanitario encaminados a la respuesta ágil y eficaz de las reclamaciones.

En el terreno institucional existen importantes carencias, haciendo también preciso avanzar en este ámbito y por ello se demanda una mayor y más desarrollada apuesta por la participación social, diseñando y poniendo a funcionar un modelo de participación real y no meros órganos

de información unidireccionales (Administración Sanitaria \Rightarrow ciudadanos) reconociendo a las Organizaciones de Consumidores y Usuarios como representantes legítimos de éstos. Las Organizaciones de Consumidores queremos y demandamos ser los referentes para la Administración Sanitaria de los intereses y derechos de los usuarios en toda la estructura del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

Hasta el momento los distintos instrumentos políticos y de gestión de la administración sanitaria: PLAN ESTRATÉGICO DE SALUD DE ANDALUCÍA, PLAN DE CALIDAD (NUEVAS ESTRATEGIAS PARA LA SANIDAD ANDALUZA) y II PLAN ANDALUZ DE SALUD (1999-2002) le otorgan un mayor peso específico y un mayor concreción y diseño a la participación individual en comparación con una participación colectiva o representativa.

Una implicación directa y más activa del consumidor individual y organizado en el Sistema deviene como un elemento básico y legitimador del mismo y la consecución de los objetivos de calidad propuestos pasan necesariamente por su reconocimiento en la práctica diaria de los distintos niveles asistenciales, tanto en el especializado como en la atención primaria, ésta última como puerta de entrada de ciudadano al Sistema. Se garantiza también con ello un Sistema transparente que genera mayor confianza del usuario en su funcionamiento y gestión y con ello mayor grado de responsabilidad en la utilización de los distintos servicios y prestaciones.

Las Organizaciones de Consumidores y Usuarios siempre hemos aspirado a ser interlocutores de las Administraciones en calidad de representantes legítimos de los consumidores y usuarios y como auténticos agentes económicos y sociales, canalizando nuestra participación a través de foros u órganos de participación institucional que funcionen y que lo hagan conforme a normas y reglas capaces de garantizar una implicación directa, plural y eficaz de los consumidores en aquellos asuntos que les afectan.

Hasta ahora la única experiencia en el ámbito de la participación, desde la óptica de la Administración Sanitaria, ha sido la de los análisis internos de las reclamaciones formuladas por los usuarios individualmente, que se supone ha servido o debe servir, como una oportunidad de mejora y como una verdadera auditoria de los servicios prestados, la realización de encuentros con grupos focales de usuarios, encuestas de satisfacción y poco más, siendo muy escasa o casi inexistente en todos los niveles pero especialmente en atención primaria. Por lo tanto, mientras que la experiencia de la Administración Sanitaria con los usuarios individuales se ha producido y existe, aunque es indudable también que debe profundizarse aún más en mejorarla, sin embargo la experiencia

a nivel colectivo e institucional con los representantes legítimos de aquellos tiene aún mucho camino que recorrer, siendo apenas incipiente. Actualmente se encuentra funcionando, aunque en líneas generales irregularmente, el Consejo Andaluz de Salud y recientemente han sido creados los Consejos de Salud de Área, prácticamente ya constituidos y convocados en las ocho Provincias Andaluzas y que están trabajando ya en la elaboración de sus Reglamentos de funcionamiento interno, donde también deberá garantizarse el papel que los usuarios organizados deben estar llamados a desempeñar, en la mejora del sistema y como legitimadores del mismo. Por el momento se ha parado ahí el diseño de la política de participación social a nivel territorial, no descendiendo del ámbito provincial.

Queremos y demandamos por tanto jugar un papel de auténticos legitimadores del sistema, formando parte de órganos de participación que permitan relaciones bidireccionales regulares y una grado de interrelación suficiente para el trabajo conjunto. Son necesarios niveles más fluidos en la información sobre cuestiones o decisiones que van a afectar a los usuarios, oyendo a la Administración sanitaria pero también debiendo ser oídas las organizaciones de consumidores, el seguimiento y valoración conjunta del grado de cumplimiento y ejecución de las directrices fijadas en materia de política sanitaria, asesorando a los correspondientes órganos directivos e implicando a las organizaciones sociales y ciudadanas en el objetivo de alcanzar mayores niveles de salud y calidad asistencial, participando en la toma de decisiones sobre aspectos que afectan a sus relación con los servicios sanitarios del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

También somos conscientes desde FACUA, aunque nuestra aspiración sea abarcar el mayor grado de presencia y participación social y por tanto de participar en todos los niveles sanitarios, que debe responder a un desarrollo paulatino, de forma que también por nuestra parte pueda ser desarrollada de forma eficaz y seria, y por tanto, siendo conocedores de nuestras limitaciones, abordarla en aquellos niveles que tanto material como personalmente nos permitan un trabajo riguroso.

Precisamente ese rigor y eficacia en el trabajo que estamos llamados a desempeñar todos los sujetos implicados directa e indirectamente en la mejora de la sanidad pública y en la atención del usuario, demanda que sea preciso dotar de impulso suficiente, con medios suficientes para su desarrollo y un funcionamiento regular como foro de contacto, diálogo y consenso en la ejecución de las estrategias sanitarias, a los órganos de participación existentes y creados hasta la fecha pero también a los que en un futuro puedan desarrollarse. Debe evitarse que queden como meros instrumentos formales e inertes, garantizando por el contrario una verdadera participación social en

las decisiones relevantes de política sanitaria y de acción de dicha política, evaluando posteriormente y de forma conjunta también los resultados.

Una implicación en la toma de decisiones que hoy por hoy puede manifestarse que no se produce al nivel esperado y deseado y ello partiendo de la consideración y premisa de que las decisiones tomadas por la Administración deben encontrarse refrendadas por órganos de participación donde han sido oídas las organizaciones de consu-

midores en su condición de auténticos agentes económicos y sociales y representantes legítimos de los consumidores.

Una participación en definitiva activa y cooperante de los agentes sociales y económicos que contribuirá sin duda también a optimizar y racionalizar los recursos disponibles del sistema, corresponsabilizando a todos sus sujetos en la gestión y en la consecución de objetivos de calidad y mejora.