

EL ESPACIO DEL USUARIO

Calidad del sistema sanitario público de Andalucía

Ruiz Legido O ¹

¹ Responsable del Gabinete Jurídico de FACUA

¿Qué entiende el usuario por calidad en la atención sanitaria?, es un pregunta compleja en su contestación, y decimos compleja, no porque no sea posible darle respuesta, sino porque ésta atenderá a múltiples factores que inciden en la atención sanitaria, y que en su conjunto sirven para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

Las actuaciones de protección de la salud y de mejora de su calidad de vida en nuestra Comunidad Autónoma, en el marco de un sistema sanitario definido como público, de aseguramiento único y público, cobertura universal y gratuito, debe responder a una serie de principios o criterios de funcionamiento básicos, tales como:

- Universalidad de la prestación sanitaria y equidad e igualdad efectiva en las condiciones de acceso.
- Igualdad social de trato y acceso y equilibrio territorial en la prestación de los servicios.
- Concepción integral de la salud.
- Utilización eficaz y eficiente de los recursos y responsabilidad de todos los sujetos responsables en la gestión de los servicios.
- Planificación, eficacia y eficiencia en la organización sanitaria.
- Participación de los usuarios en el sistema tanto a nivel individual como colectivo a través de sus organizaciones representativas.
- Mejora continua en los servicios y prestaciones.

Estaríamos por tanto ante los principios básicos del sistema, cuyo grado de cumplimiento determina en gran medida el propio éxito del mismo e incide en su calidad, una calidad entendida de forma objetiva, como cumplimiento de los propios fines del sistema que redundan en beneficio de todos los ciudadanos. Por tanto, un sistema sanitario público que diera un óptimo cumplimiento a esos principios, sería un sistema de calidad.

No obstante podemos acudir a otra variable, no ya de carácter objetivo, sino subjetivo, la satisfacción del usuario, la calidad percibida por éste. Este aspecto de la calidad está más relacionada con el tratamiento dispensado

al paciente y su eficacia en términos de mejora de su salud, con el trato dado por las personas que lo han atendido (respeto, simpatía, amabilidad...) con su proceso de recuperación y en definitiva con el conjunto de experiencias vividas por el usuario dentro del sistema y que dependen de variantes tales como su estatus económico, su nivel cultural, su edad, ...

El Sistema Sanitario Público debe mejorar en ambas vertientes:

De una parte debe ser más exigente en el cumplimiento de los principios básicos que sustentan el sistema si bien es de reconocer que sobre todo en los últimos años se están haciendo esfuerzos por mejorar la organización sanitaria, la calidad en los servicios y la participación de los usuarios.

De otra, debe valorar que la realidad social y tecnológica cambia y que el sistema debe adaptarse para dar respuestas a los ciudadanos.

El usuario es cada vez más un usuario informado y conocedor de sus derechos y por tanto sus expectativas de satisfacción frente al sistema son mayores, valorándose en mayor medida otros aspectos y no sólo la atención asistencial dispensada (el trato del personal, la salvaguarda de su intimidad, etc.)

Así por ejemplo un repaso de aquellas cuestiones que con mayor asiduidad nos plantean los usuarios como quejas frente al sistema, nos dice que el usuario no sólo demanda una correcta prestación asistencial de los profesionales del sistema (sanitarios y no sanitarios) sino que además plantean su disconformidad con otros elementos del sistema: situación y estado de instalaciones y edificios, mejora en la preservación de su intimidad, mejora de la habitabilidad de los espacios y supresión de barreras arquitectónicas, problemas de humanización en las relaciones con el personal sanitario y no sanitario (mayor grado de cortesía y predisposición a atenderlo) dificultad en el acceso rápido y ágil al sistema sanitario (acceso telefónico) mayor grado de información al usuario sobre el sistema (acceso, uso, prestaciones, libre elección...)

El paciente, el ciudadano debe ser el auténtico centro del sistema, garantizándole no sólo una asistencia sanitaria sino también información suficiente sobre cómo desenvolverse en el mismo, favoreciendo con ello y potenciando su responsabilidad en la utilización de los servicios así como su participación en la mejora del Sistema Sanitario Público Andaluz.

Desde las organizaciones de consumidores venimos y queremos seguir trabajando en contribuir en la mejora del sistema sanitario público de Andalucía, desde la colaboración

y la crítica constructiva, como auténticos defensores de la sanidad pública, queremos contribuir a que el usuario individual se encuentre satisfecho en mayor medida con el sistema y que la sanidad andaluza sea una sanidad de calidad. Para ello consideramos imprescindible que se nos dé un papel activo, abriendo los cauces de participación necesarios y potenciando los existentes. Es preciso apostar por una implicación directa ya activa de los ciudadanos en el sistema, garantizando la transparencia de su funcionamiento y generando confianza en el mismo.