

## EL ESPACIO DEL USUARIO

# Sanidad Pública: ¿Qué reclaman los usuarios andaluces?

Ruiz Legido O.

*Gabinete Técnico-Jurídico FACUA.*

La actuación de protección de la salud 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 y equidad e igualdad efectiva en las condiciones de acceso al sistema.
- Igualdad social de trato y acceso y equilibrio territorial en la prestación de los servicios.
- Concepción integral de la salud.
- Utilización eficaz 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 e institucionalmente.
- Mejora continua de la calidad de los servicios y prestaciones como objetivo último.

Todos estos criterios de funcionamiento inciden de forma directa o indirecta en el propio diseño y concepción de los servicios de atención al usuario, actual vía de gestión y tratamiento de las consultas, quejas y reclamaciones de los usuarios frente al sistema. No obstante la realidad es que éste no ha venido otorgando al usuario el papel que se merecía, y que lógicamente le corresponde, como eje central del sistema sanitario y legitimador último de sus actuaciones.

En primer lugar y antes de entrar en el análisis detallado de las causas más frecuentes de quejas y reclamaciones de los usuarios, hay que decir que el sector sanitario no es precisamente el sector de actividad en el que más reclamaciones se concentran. No existe por tanto una relación directa y proporcional entre porcentaje de usuarios atendidos por el sistema sanitario público y el número de reclamaciones que éstos presentan, sobre todo si lo comparamos con otras actividades o prestaciones de servicios utilizadas por los ciu-

dadanos. A nuestro entender ese dato refleja que realmente la sanidad pública no lo hace tan mal como a veces sus detractores quieren presentarla. No obstante, tampoco puede obviarse que en este sector existen unos condicionantes importantes que frenan a los enfermos-usuarios a dejar constancia de sus quejas, sugerencias y denuncias, siendo uno de ellos el "temor" que impone a la persona afectada el reclamar frente a quién debe remediarle o aliviarle posteriormente un problema de salud.

Cuál es la situación actual que presenta la atención al usuario en el nivel de atención primaria y cuáles son las quejas, consultas y reclamaciones de los usuarios del sistema en dicho nivel, del que no puede olvidarse es la puerta de entrada al sistema:

- Situación y estado de las instalaciones y edificios. Se viene poniendo de manifiesto la necesidad de mejora en la preservación de la intimidad de los pacientes / usuarios, una mejor localización de las unidades de atención al usuario, mejora del estado físico y condiciones de habitabilidad de los edificios donde son atendidos los enfermos y supresión de las barreras arquitectónicas aún existentes.
- El trato dispensado al enfermo por el personal, tanto sanitario como no sanitario. Estamos hablando de largas esperas en citas previamente concertadas, excesivos impedimentos burocráticos o administrativos para acceder a una prestación o consulta, falta de respeto al paciente, escasas o nulas explicaciones al enfermo sobre su padecimiento, diagnóstico y tratamiento y en general problemas a la hora de humanizar la relación con éste último.
- Dificultad en el acceso rápido y ágil al sistema sanitario, incluida la atención primaria. El acceso telefónico por parte de los usuarios a los centros con ocasión de concertar citas previas, urgencias domiciliarias o resolución de dudas asistenciales, en multitud de ocasiones, resulta imposible por saturación de las líneas o no recepción de la llamada. En muchos centros se simultánea por la misma persona la atención telefónica con la personal en detrimento de ambas.
- Las unidades de atención al usuario suelen estar situadas en espacios ruidosos. La información es frecuente

Correspondencia: Olga Ruiz Legido. Gabinete Técnico-Jurídico FACUA  
C/ Bécquer 25 - 41002 Sevilla  
E-mail: [facua@facua.org](mailto:facua@facua.org)

que se facilite a través de multitud de impresos situados en la pared, sin ajustarse a unas mínimas formas y en ocasiones escritos a mano sin firma ni sello oficial. Esta situación provoca confusión en el usuario y la sensación de caos organizativo.

- El personal que atiende al usuario no suele responder al perfil más idóneo para la atención al público, demandándose una mayor capacitación y formación. Las respuestas que se ofrecen son estandarizadas, se producen tarde y no ofrecen satisfacción al usuario. El sistema se presenta como algo inaccesible donde el contacto con los profesionales y los servicios se hace difícil.
- Exceso en determinadas gestiones de una burocracia administrativa innecesaria.
- Escasa o deficiente información sobre prestación de servicios, condiciones de acceso, libre elección, etc.. dificultando con ello la relación usuario-sistema en general y más concretamente usuario-profesional médico. Esto unido al exceso en ocasiones de burocracia administrativa para cuestiones que precisan de una ágil y eficaz tramitación evidencian un alejamiento entre el sistema y las necesidades reales de sus usuarios.

Fuera de estos supuestos nos encontramos con otro importante bloque de conflictos, las denominadas negligencias médicas y que en la atención primaria tiene una menor incidencia, siendo ésta mayor en atención especializada y hospitalaria.

El relato de la actual problemática que presenta la sanidad pública en nuestra Comunidad y en el área de la atención primaria más concretamente, debe servir y ese ha sido siempre el objetivo último de FACUA, para partiendo de su conocimiento, buscar fórmulas de mejora y adecuación de la organización asistencial al ciudadano. Debe situarse al paciente en el auténtico centro del sistema, garantizándole no sólo la asistencia sanitaria y su seguimiento sino también información suficiente sobre cómo acceder al sistema y sus prestaciones y favoreciendo y potenciando su responsabilidad en la utilización de los servicios así como su participación en la mejora del mismo mediante la canalización de sus quejas y reclamaciones y su posterior atención.

El usuario de la sanidad pública reconoce la calidad asistencial que recibe pero también observa que no se sitúa en paralelo con el nivel de información que el sistema le facilita ni con el trato personal y humano que recibe de sus profesionales ( al margen del exclusivamente clínico o asistencial).

Un análisis de la situación nos lleva a la conclusión de que es necesario un nuevo enfoque de la relación sistema-usuario y que estos cambios pasan por una mejora en la organización de los servicios de atención al usuario, mejorando tanto en el fondo como en la forma el trato dispensado al paciente.

Esta situación precisa de ser abordada, entre otras cuestiones, para evitar generar una permanente sensación de frus-

tración y resignación en el usuario. Frustración frente a un gran mecanismo que deviene inaccesible para él, que está sólo en manos de profesionales y que actúa al margen de sus necesidades y resignación ante la imposibilidad de corregir sus disfunciones. Es preciso por tanto potenciar y mejorar la atención al usuario, orientando los servicios hacia él , personalizando la atención, y eliminando o reduciendo trámites administrativos inoperantes.

La relación con el usuario debe ser una relación ágil, inmediata sencilla facilitada de forma correcta y adecuada tanto en los contenidos como en el modo de hacérsela llegar. El usuario debe convertirse en el auténtico auditor del sistema sanitario, participando en él no sólo colectiva e institucionalmente sino también de forma individual a través de sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del mismo y para que desempeñe correctamente esta función debe estar suficientemente informado.

La información se convierte así en un pilar básico de la relación entre el sistema sanitario y el usuario. Su correcta administración y gestión ahorraría buena parte de las reclamaciones que en la actualidad se presentan. A su vez un usuario bien informado impulsa el buen funcionamiento del sector , exigiendo las mejoras e innovaciones necesarias y convirtiéndose en auténtico corresponsable de su gestión.

Una óptima gestión y tramitación de las quejas, sugerencias y reclamaciones de los usuarios tanto a nivel individual como colectivo, organizando adecuadamente el funcionamiento de los Servicios de Atención al Usuario implica un traslado de poder al ciudadano, poder que no sólo se limita al ejercicio del derecho de libre elección de médico general y pediatra sino que debe abarcar también necesariamente aspectos tales como una información clara y completa sobre el funcionamiento del sistema de un modo bidireccional (sistema-usuarios y viceversa) y el reconocimiento efectivo de la participación, tanto a través de cauces institucionales como de canales de atención a sus quejas y sugerencias.

En este sentido desde FACUA venimos demandado un papel más activo en este sector, participando en cualquier reforma organizativa que desde el Servicio Andaluz de Salud se aborde en relación a la atención a los usuarios y el tratamiento de sus quejas y reclamaciones. Desde esta perspectiva consideramos que el papel que estamos llamadas a desempeñar las organizaciones de consumidores es fundamental, de una parte como mecanismo de análisis y tratamiento de las quejas de los usuarios a nivel global, estableciendo procedimientos de captación, cómputo, seguimiento, resolución y evaluación de las mismas y buscando conjuntamente soluciones y mejoras, y de otra parte como vehículo de suministro de información mutua a través de los foros de diálogo adecuados. Se consigue con ello una implicación directa y activa de los ciudadanos en el sistema, garantizando una mayor transparencia en su funcionamiento y por tanto generando entre los usuarios confianza en el mismo.