

**Jornada de la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad (SEAUS) en Cataluña
Barcelona, 8 de noviembre de 2012**

Bon día, buenos días...

Quiero agradecer en primer lugar la presencia del Gerente de la Región Sanitaria de Barcelona, Sr. **Enric Agustí** en esta inauguración, así como la del Sr. **Miquel Arrufat**, Gerente del Consorci Sanitari Integral. Agradecer por supuesto su indispensable colaboración para poder realizar y llevar a cabo esta Jornada en las instalaciones del Hospital Moises Broggi de Sant Joan Despí, a los técnicos y personas que lo han hecho posible, por supuesto a los expertos y ponentes que de manera desinteresada van a intervenir. A todos, muchas gracias.

Vivimos tiempos duros y es difícil sobreponerse al pesimismo circundante que todo lo invade, también el ámbito de los servicios sanitarios. Hace ya bastante tiempo, en un libro de título premonitorio, (*"Vendrán más años malos y nos harán más ciegos"*) decía **Rafael Sánchez Ferlosio** que *"es un error pensar que hacen falta muy malos sentimientos para aceptar o perpetrar los hechos más sañudos; basta el convencimiento de tener razón. Aún más, acaso nunca el sentimiento haya sabido ser tan inhumano como puede llegar a serlo la convicción"*.

Pueden aplicarse estas palabras a cualquiera de las evidencias de la realidad en la que nos movemos. Hasta hace relativamente poco tiempo el SNS, nuestro sistema sanitario público, ha sido un sistema de calidad, universal, con amplias prestaciones y sustentado en la financiación mediante impuestos progresivos y en la solidaridad. Se trataba de un modelo de atención sanitaria que favorecía la cohesión social, mediante la prestación de una atención integral a la salud, comprensiva tanto de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad como de la curación y rehabilitación, tal y como establecía la normativa sanitaria en vigor, singularmente la Ley General de Sanidad.

Como todos sabemos, a lo largo de los últimos meses se viene llevando a cabo un auténtico cambio de modelo sanitario a través de una serie de ajustes y recortes tanto en la financiación del sistema como en las fórmulas para el aseguramiento y cobertura sanitaria de los ciudadanos. Esta circunstancia, a través de una disminución de los recursos y prestaciones, ha dado lugar y está planteando cambios trascendentales tanto para los usuarios como para los profesionales que intervienen en la prestación de los servicios.

Sobre este tema hace unos meses la propia Organización Médica Colegial (**OMC**) ponía de manifiesto que los profesionales deben reflexionar y tener siempre presente el uso más adecuado de los recursos y del SNS, pero también y en primer lugar que su primera obligación es el paciente y el ejercicio de la profesión en el correcto marco deontológico. Esta situación – advertían- puede derivar tanto hacia un aumento de reclamaciones ante la negativa a atender demandas injustificadas, en base a las expectativas creadas en los pacientes, como a una falta de regulación y concienciación de la población en el uso correcto de la asistencia sanitaria y de las prestaciones que de ella se derivan.

Tal vez alguien pueda considerarlo exagerado, pero en esas mismas declaraciones, alertaban sobre el riesgo de que se produjera una fractura del sistema sanitario universal que conduciría hacia un sistema público tipo beneficencia, con sistemas de aseguramiento privado, desapareciendo el actual modelo de sistema sanitario público.

Quizás no esté de más recordar que el objetivo de la equidad es uno de los valores que justifican la intervención pública en los servicios sociales en general y en la sanidad en particular. Su finalidad no es otra que la intervención del Estado, vía financiación o provisión,

logre el ideal de justicia en una doble vertiente, esto es, trato igual para los que se encuentran en igual situación (equidad horizontal) y trato desigual a los que se encuentran en desigualdad (equidad vertical). Por tanto, equidad, transparencia, buen gobierno, impulso a la participación ciudadana, corresponsabilidad y democracia deliberativa deben ser principios inspiradores de un sistema sanitario público como hasta ahora venía siendo el SNS.

A comienzos de este año, en la **Jornada de la SEAUS** que celebramos en Castilla-La Mancha, comentaba que el establecimiento de unos presupuestos suficientes, garantizar una financiación con carácter finalista que destine realmente los recursos a la atención sanitaria, mejorar la adecuación en el uso de la tecnología, reducir la variabilidad de la práctica clínica, mejorar la prescripción farmacéutica, implantar sistemas para la gestión de compras centralizadas que permita recuperar economías de escala, potenciar la atención primaria y asegurar la continuidad asistencial, profesionalizar la gestión, fomentar la innovación y facilitar la participación de los profesionales y de los pacientes, eran, entre otras, algunas de las fórmulas que permitirían reducir los márgenes de ineficiencia, mejorar el coste-efectividad de los servicios, incrementar la seguridad y conseguir mejores resultados. Todo ello en aras de esa deseable sostenibilidad que todos propugnamos. Y en estos objetivos el papel de los pacientes y usuarios resulta clave a través de la mejora de su educación y formación, del acceso a información de calidad, y mediante su corresponsabilidad y participación en la toma de decisiones. De todo ello, fundamentalmente de la innovación como elemento y motor de cambio en la industria, en la gestión y en la participación de pacientes y profesionales se hablará hoy en esta Jornada.

En un **Manifiesto a la opinión pública** que elaboramos poco antes del verano, destacábamos también la Misión de la SEAUS de contribuir a la mejora de la calidad de los servicios sanitarios fomentando la difusión y aplicación de los Derechos y Deberes de los usuarios de la sanidad y promoviendo el dialogo entre éstos, los profesionales de la salud y las instituciones sanitarias, al objeto de conseguir una mejor comunicación y participación.

Muchas de las medidas adoptadas a lo largo de los últimos meses en diferentes Administraciones sanitarias están dificultando la relación con los usuarios y pacientes, generando en ocasiones un clima de malestar que con frecuencia se traduce en una erosión y pérdida del principio básico de confianza, al provocar situaciones de conflicto entre los pacientes y los profesionales, y de estos entre sí.

Los servicios de atención al usuario/paciente actúan como intermediarios y facilitadores del acceso a los servicios sanitarios, mediante la información, orientación, derivación y resolución, en su caso, de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas en los mismos. Desde la SEAUS manifestábamos nuestra preocupación por el progresivo y notable incremento del número de reclamaciones y demandas ante lo que muchos consideran una vulneración de su legítimo derecho a la asistencia sanitaria.

Por ello, dado el alcance de los cambios y de las medidas que se están llevando a cabo en el contexto de todo el SNS parece evidente que debiera realizarse con el consenso de todos los actores que en él intervienen y participan. En este sentido, no podemos sino manifestar nuestra satisfacción por la creación hace pocas semanas del **Consejo Consultivo de Pacientes de Cataluña**, como un "órgano permanente de consulta y participación" de los representantes de los pacientes en el proceso de elaboración, decisión y desarrollo de las políticas del Departament de Salut.

En ese mismo manifiesto desde la SEAUS hacíamos un llamamiento institucional y reiterábamos la necesidad del diálogo, el entendimiento y la cooperación entre los distintos

agentes del sector: usuarios, profesionales, empresas, proveedores, gobiernos e instituciones, en el convencimiento de que la defensa y el mantenimiento de un SNS sostenible, debe ser la principal tarea científica, profesional y ética, compartida por todos, incluidos las Corporaciones Profesionales y los Sindicatos.

Hace ya algo más de un año **Ricard Meneu** y **Salvador Peiró** comentaban que *“...es en las decisiones actuales donde se dirimirá si estamos ante una catástrofe sin paliativos o, también, una oportunidad (dura, pero oportunidad) para afrontar los cambios eternamente aplazados: empezar lo que siempre pospusimos, dejar de hacer lo que nunca debimos emprender, discriminar lo esencial de lo accesorio, lo valioso de lo superfluo, lo clientelar de lo necesario y, algo especialmente difícil, el bienestar público del bienestar de quienes –desde cualquier nivel– trabajamos para el sector público.”*

A pesar de todas las dificultades, no podemos dejarnos vencer por ese inútil y estéril pesimismo. Hay que hacer por tanto, una llamada a la actuación responsable y profesional de todos. Nuestro SNS tiene que seguir siendo capaz de seguir prestando una atención sanitaria armónica, es decir, más humana, en la que se integren ciencia, arte y técnica pero también compasión, cortesía y respeto, piedad y ternura.

Hoy sabemos (como ha escrito desde la filosofía de la ciencia la mejicana **Ana Rosa Pérez Ransanz**), que *“es absurda la dicotomía entre lo afectivo y lo cognitivo, entre el sentir y el pensar, entre la razón y la emoción, entre mente y cuerpo y entre cultura y naturaleza. Sin emociones no habría razones y sin sentimientos careceríamos de pensamientos. Sin la naturaleza no habría cultura y sin cuerpo careceríamos de mente. Sin afectos ni vibraciones emocionales no tendríamos la capacidad de procesar la información que nos aporta la percepción”*.

En fin, sería muy largo extendernos en este tipo de consideraciones, pero hemos de recordar que, precisamente desde el punto de vista de la equidad, *“la salud es esencial para nuestro bienestar y las libertades y posibilidades que somos capaces de ejercer dependen de nuestros logros en salud. Porque no podemos hacer muchas cosas si estamos discapacitados o incesantemente abrumados por la enfermedad y son muy pocas las que podemos hacer si no estamos vivos”*.

Nada más. Al margen de estas preocupaciones, tan solo quiero reiterarles sobre todo mi agradecimiento por su asistencia y el deseo de que sea una Jornada que pueda resultarles útil y de interés. Muchas gracias.
