

Plenaria 4:

Haciendo futuro: profesionales y pacientes

Perfil profesional y del paciente del siglo XXI

Perfil del Paciente del siglo XXI

Miguel García Pérez

Federación de Usuarios y Consumidores Independientes.

Aunque el número de Consultas y Reclamaciones relacionadas con la Sanidad son bajas en las Asociaciones de Consumidores, en concreto en el periodo Octubre 2002-Octubre 2003, representaron el 1,22 % de las 109.512 Consultas y el 2,79 % de las 56.253 Reclamaciones atendidas en la Federación de Usuarios-Consumidores Independientes (FUCI). Así mismo, en encuestas que se realizan a los Usuarios, son mayoría los que se muestran satisfechos con el funcionamiento del Sistema. No obstante, a día de hoy, aun existen grupos de Pacientes que “padecen” deficiencias en la atención sanitaria, entre otras: las listas de espera; las demoras en ser atendidos por especialistas; los colapsos de los Servicios de Urgencias; la falta de determinados Servicios en los Hospitales de referencia de sus lugares de residencia; las camas cruzadas o la deficiente calidad hostelera de algunos Centros.

Con el objetivo de mejorar la calidad asistencial y tratar de conseguir un mejor funcionamiento de los Sistemas de Salud, desde distintos foros se están dando pasos en esa dirección, casos del Decálogo de los Pacientes de la Declaración de Barcelona o las aportaciones de los Profesionales y Usuarios y Pacientes a los objetivos de la Estrategia Salud XXI.

Todos sabemos del importante papel que, en cualquier Sistema de Salud, tienen los Pacientes-Usuarios, más nosotros como tales, debemos de tomar iniciativas, o colaborar con aquellos que las toman, para contribuir a la mejora del Sistema, ya que de la aplicación de las mismas, nosotros seremos unos de los mayores beneficiados.

Independientemente del conocimiento de los Derechos y Deberes que las Normativas les reconocen a los Pacientes-Usuarios, y de los que harán el uso debido, consideramos que el perfil-tipo al que debería aproximarse, **el Paciente del Siglo XXI es el de: Persona INFORMADA, FORMADA y CONCIENCIADA.**

Informada

En el mundo de la Información se dice que: “Una persona sin información es una persona sin opinión” y, en Consumo, la FUCI, tiene como uno de sus lemas: “La Información evita la Reclamación”. Nosotros creemos que el estar Informado, sobre cualquier problemática que nos afecte en nuestro devenir diario, es de gran importancia, toda vez que nos permite tener criterios propios y, a su vez, reclamar aquello que consideramos nos pertenece, entendiendo siempre el reclamar como un acto de solicitar o demandar algo para conseguir cotas más altas de bienestar.

Centrándonos en el Paciente, y teniendo en cuenta que el primer derecho que tenemos los consumidores-usuarios es el “Derecho a la protección de la Salud”, lo primero que nos podemos preguntar es: “**Informados de qué**” e “**Informados por quién**”.

Creemos que, como primer paso, el tener unos conocimientos básicos de Salud; Nutrición; Higiene o Prevención, podría facilitarnos la comunicación con los equipos multiprofesionales de la Sanidad.

En la actualidad, las nuevas tecnologías permiten que “cualquiera” nos facilite Información sobre los temas más diversos y, en el caso de todo lo relacionado con nuestra Salud, desgraciadamente con demasiada frecuencia, se confunde a la población, ya que en determinados medios de comunicación y, sobre todo, en Internet, se puede acceder a “Informaciones” de personajes que, buscando su minuto de gloria, y sin el más mínimo escrúpulo, lo que provocan es la confusión y la zozobra en aquella parte de la ciudadanía que “se cree todo lo que le dicen”.

Quisiéramos hacer desde aquí un llamamiento a los responsables de los medios de comunicación, especialmente a la prensa escrita, para que en las secciones de Salud, que con cierta periodicidad aparecen en sus páginas, o en las noticias puntuales de las que se hacen eco, aquello que publiquen proceda de personas, Universidades o entidades serias y se tomen las medidas oportunas, de comprobación de la rigurosidad, que debe de imperar en cualquier medio que se precie de seriedad y responsabilidad.

Nosotros pedimos **INFORMACIÓN VERAZ, CLARA Y ÚTIL.**

Veraz

Lo ideal sería que cualquier información, que sea de interés para nuestra Salud, no nos induzca a error y estar basada en conocimientos científicos, preferiblemente, de entidades independientes. Si tomamos como referencia la "Crisis de las vacas locas", los ciudadanos pudimos asistir a la puesta en escena, por los actores más diversos (desde responsables de Ministerios, Consejerías, "profesores",...) de las teorías más variopintas, de las que las pantallas más prestigiosas (TV, Prensa, Radios,...) se hicieron abundante eco. Hasta que, desde la Agencia Española de Seguridad Alimentaria (entidad independiente), una "*voz única*", la del profesor Badiola que, con el conocimiento que dan los años de investigación sobre la materia en una Universidad Pública, nos informó adecuadamente, los consumidores no comenzamos a recuperar la confianza en el sector cárnico. Comparemos, por un momento, la similitud de ciertos "pasajes" de la "Crisis" a la que nos estamos refiriendo, con la cantidad de barbaridades que escuchamos o leemos, casi a diario, referidas a los procesos cancerígenos. ¡Para cuando una "*voz única*" que transmita con veracidad, credibilidad y rigurosidad!

Sabemos que en temas relacionados con nuestra Salud, quizás por la complejidad del tema y la cantidad de intereses que se mueven a su alrededor, es difícil encontrar una voz única que sea capaz de aunar veracidad y credibilidad, pero los ciudadanos consideramos que nos asiste el derecho de demandar una información que contribuya a despejar dudas y no a confundir a unas personas, ya de por sí, bastante sensibles por su situación de enfermos, a los que determinadas noticias pueden contribuir a agravar sus procesos mas que a mejorar los mismos.

Quizás sea el momento de pedir que desde la OMS, por ejemplo, se establezca esa "*voz única*", que descendiendo por canales adecuados, a Organismos Europeos, Estatales, Autonómicos, incluso ONGs, con "unidad de mensaje", informase a la población sobre los temas de interés para su Salud. No dudamos que los mensajes que recibamos por estas vías, y a los que se les hayan aplicado cuantos controles se consideren necesarios en aras a la veracidad y rigurosidad, gozarán de la máxima credibilidad.

Clara

La Información debería ser fácilmente entendible por el ciudadano. Somos conscientes de la dificultad que eso acarrea para determinados profesionales, a los que les resulta difícil "descender en su vocabulario", por eso pedimos que se siga trabajando con rigurosidad, para que los avances que se producen, o la problemática puntual que se pueda producir en un momento dado, se comuniquen adecuadamente a la población, bien a través de profesionales de la comunicación o por medio de profesionales del sector dotados especialmente para comunicar.

Confiemos en que la claridad prevalezca sobre la oscuridad.

Útil

Aquello sobre lo que se nos informa deberá servirnos para ayudarnos a formarnos una opinión sobre ello, y que estará basada en la valoración que hagamos de los conocimientos que se nos ofrecen. Si la Información que se pone a nuestra disposición es veraz, proviene de entidades independientes, o amparada por estas, y se nos comunica con claridad, que nadie dude que nos será tremendamente útil a todos.

Formada

Dando un paso más en ese perfil ideal de Paciente, el paso siguiente a la Información es la Formación.

Si la "Formación continua" de los profesionales de la Sanidad es practica habitual, los Pacientes y Usuarios que estén interesados en formarse en temas concretos, también deberían tener la posibilidad, y la facilidad, de acceder a ella.

Aquí surge también la interrogante de "Quién forma" y "**A quién se forma**". Se comienza a discutir si la formación en temas de Salud debe de formar parte de las materias a impartir en los Centros Educativos, nosotros somos partidarios de que esta opción se produzca y que, profesionales de la enseñanza con conocimientos en la materia o profesionales de la Sanidad con conocimientos pedagógicos, sean los que transmitan los contenidos que se crean convenientes para cada edad. En tanto se pongan en practica Programas Educativos de Enseñanza Reglada de materias relacionadas con la Salud, la Formación la podrían realizar, como ya ocurre en ciertos casos para determinados núcleos de población, según edad o problemática, Organismos y/o entidades de prestigio, teniendo siempre presente la "**unidad de mensaje**" que debe de prevalecer, para que la misma, tenga los resultados satisfactorios que nos proponemos con ella.

La descentralización de la Sanidad en nuestro país no debería ser obstáculo para que desde el Ministerio de Sanidad, se coordinasen con las distintas Consejerías, Programas de Formación sobre los temas que se consideren, pudiéndose dar la oportunidad de contar con la participación activa, en la elaboración y/o desarrollo de los mismos, de ONGs y Organizaciones y Asociaciones de Pacientes y Usuarios, para las que pedimos los mayores apoyos, a la vez que demandamos una mayor implicación de la ciudadanía en ellas por la importante labor que llevan a cabo. Nuevamente hemos de insistir en la "**unidad de mensaje**", de tal modo que una persona que asista a un mismo Curso en Córdoba o en Lugo, se le faciliten los mismos conocimientos, de tal modo que la "sana competencia", que pueda haber entre los diferentes organizadores, no vaya mas allá de una presentación más o menos atractiva, no debiendo afectar a nada de lo sustancial del Curso, que será similar en ambos lugares.

Concienciada

El Paciente debe tener presente, en todo momento, el papel que desempeña en el Sistema de Salud. Si partimos de que conocemos los Derechos y Deberes que nos correspon-

den, no basta solo con saberlos, sino que él debe de ejercerlos diariamente y no hacer nunca dejación de ellos, por lo que denunciará su incumplimiento allá donde corresponda.

Nuestro “nivel de concienciación” da comienzo con el conocimiento de nuestro “Yo”, como persona sin ningún tipo de patología, pero que debe conocer los riesgos que determinados comportamientos le pueden acarrear a su salud, por lo que actuará en consecuencia, para preservar esta.

Continua cuando se producen alteraciones en su salud y sabe que, desde ese momento recuperarla depende, en gran parte, de saber transmitir a los profesionales su situación de la forma más completa posible, seguir fielmente los tratamientos que estos le pauten, y a los que debemos dejar trabajar con libertad, sin tratar de condicionarle, ni la realización de determinadas intervenciones, ni la prescripción de ciertos tratamientos. La “complicidad” en el trato profesional-paciente se ha demostrado que reporta grandes beneficios al Sistema y, al final, del buen funcionamiento del mismo, nos beneficiamos todos.

El Paciente del Siglo XXI, debe de ser consciente de las consecuencias tan nefastas que le puede acarrear el ponerse en manos y/o poner en practica “las indicaciones” de personas ajenas a los Sistemas de Salud. Basta ya de “embauca-

dores” y “productos milagro”, que nada positivo aportan a nuestra salud.

Si bien, a día de hoy, la universalidad y gratuidad de la asistencia sanitaria está establecida en nuestro ordenamiento legislativo, todos debemos tener muy en cuenta que la Sanidad es cara y que la misma se financia con las aportaciones de todos los ciudadanos que cumplen con sus obligaciones tributarias. El no aprovechar suficientemente los recursos o, lo que es peor, el contribuir al despilfarro con ciertos hábitos de conducta, son comportamientos de los que un Usuario-Paciente del Siglo XXI debe de huir, toda vez que, por nuestra Formación, sabemos que todos los actos que realizamos a diario, pueden tener consecuencias para nuestra Salud, la de las personas de nuestro entorno y la “buena salud” del Sistema, a cuyo buen mantenimiento todos estamos llamados.

Los Usuarios-Pacientes con un alto grado de concienciación tienen siempre muy presente la solidaridad y la generosidad con los demás. A estos ciudadanos no es necesario recordarle la importancia de las donaciones, como fuente que permite seguir mandando vida. Desde aquí, hacemos un llamamiento para que, desde el más noble altruismo, todos seamos capaces de donar, aquello que podamos ofrecer, para conseguir que “otros” disfruten del bien más preciado: SALUD