

La participación ciudadana en el sistema sanitario público de Castilla-La Mancha

Autor:

José María Bleda García y Rodrigo Guitiérrez Fernández. Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM)

Hacia un nuevo modelo de implicación de los ciudadanos

Desde el punto de vista del análisis de políticas públicas, la participación de los ciudadanos es un requisito básico para conseguir que un sistema sanitario sea eficiente en cuanto a la asignación de unos recursos que se consideran básicos o esenciales en un estado de bienestar. Existe una creciente evidencia científica de que la participación constituye un elemento clave y definitorio de la política sanitaria, en cuanto que introduce criterios sobre alternativas sociales, incrementando la legitimidad de las decisiones e incorporando las expectativas y preferencias de los ciudadanos. De hecho, una de las principales líneas de reforma y modernización de los sistemas sanitarios públicos de los países desarrollados en los últimos 20 años es la necesidad de mejorar la participación colectiva en la toma de decisiones en sanidad.

Hasta ahora, el sistema sanitario público de Castilla-La Mancha cuenta con diferentes órganos formales en los que se encuentran representados y que facilitan la participación institucional de los ciudadanos en el mismo: Consejo de Salud de Castilla-La Mancha, Consejo de Administración del SESCAM, Consejos de Salud de Área Sanitaria y Consejos de Salud de las Zonas Básicas de Salud. Por otro lado, la institución de la Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha, las encuestas de opinión, los estudios sobre la calidad percibida de los servicios sanitarios, el teléfono 24 horas y la página web del SESCAM, los mecanismos establecidos para la recogida de iniciativas y sugerencias, los servicios de atención al usuario, etc., son otros instrumentos que permiten la participación social en el ámbito sanitario, contribuyendo de este modo a la mejora continua y al incremento de la calidad de los servicios.

A pesar de ello, se considera que los mecanismos hasta ahora vigentes son demasiado “formales”, excesivamente rígidos y poco operativos, en el sentido de que la capacidad ejecutiva o decisoria de estos órganos de participación es muy limitada. Por

ello, entre los objetivos recientes planteados por la Consejería de Sanidad y el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM) se encuentra el de elaborar un modelo de sanidad más integral, más sostenible y con una mayor capacidad de adaptación a los cambios que se están produciendo en nuestro entorno. Para ello, se considera imprescindible que el papel que el ciudadano debe desempeñar en el Sistema Sanitario Público de Castilla-La Mancha debe ser más activo, y que éste debe convertirse en verdadero corresponsable de los servicios sanitarios.

Hace unos dos años puso en marcha la elaboración y el diseño de un proyecto de participación ciudadana. Era claro que el ciudadano debía participar de una manera más activa, pero no se sabía tanto cómo podía ser esa participación. El primer paso que se dió fue la celebración de unas jornadas sobre participación ciudadana en el mes de junio de 2005, en las que tomaron parte diferentes agentes clave de salud (representantes de asociaciones ciudadanas y de pacientes, profesionales sanitarios, expertos en participación, representantes de la Administración, etc.) con el objetivo de discutir y analizar las bases de ese modelo de participación activa de los ciudadanos en el Sistema de Salud de Castilla-La Mancha. Las discusiones se centraron en tres áreas: ámbito de participación, nivel de corresponsabilidad e implicación en la organización. Las conclusiones a las que se llegaron tras dos días de debate fueron las siguientes:

1. Hay que posibilitar y fomentar la participación activa de los ciudadanos en el Sistema Sanitario Público de Castilla-La Mancha, pero antes habría que tener claro quién ha de participar, hasta dónde debe llegar la corresponsabilidad y cómo ha de ser la participación.
2. Para que la participación sea más efectiva se requiere un doble aprendizaje: la Administración tiene que ceder poder y los ciudadanos tienen que aceptar la responsabilidad de ejercerlo.
3. Los ciudadanos deben tener una información y comunicación permanentes. Han de ser forma-

EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE CASTILLA-LA MANCHA CUENTA CON DIFERENTES ÓRGANOS FORMALES EN LOS QUE SE ENCUENTRAN REPRESENTADOS Y QUE FACILITAN LA PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL DE LOS CIUDADANOS EN EL MISMO

dos adecuadamente; de una mayor formación se derivaría una mayor eficacia y eficiencia en la participación, y una mayor corresponsabilidad.

4. El aumento de la participación individual va asociado a la respuesta obtenida por el ciudadano e indica un aumento del desarrollo social y de la confianza en el ciudadano.

Desde 2005 hasta hoy se han realizado diferentes actuaciones en la línea marcada en esas jornadas, que han posibilitado seguir avanzando en el nuevo modelo de participación ciudadana. Entre otras hay que resaltar las siguientes: realización a lo largo de los meses de abril y mayo de cinco grupos focales (uno por provincia) con agentes clave de salud (asociaciones de consumidores y usuarios, grupos de pacientes y de autoayuda, otras asociaciones cívicas y ciudadanas, profesionales de AP y de Atención Especializada); análisis de las quejas y reclamaciones de los usuarios y pacientes del SESCAM en el último año; análisis de la opinión y participación de los ciudadanos, referentes a distintas encuestas de opinión (barómetro sanitario, encuestas de satisfacción con los servicios sanitarios); diseño de un Foro de Participación virtual a través de la página web del SESCAM y propuesta de una Unidad Administrativa con nivel de Servicio de Participación ciudadana. Finalmente, se ha diseñado y elaborado una propuesta de un nuevo modelo de implicación y corresponsabilización de los ciudadanos en el Sistema Sanitario Público de Castilla-La Mancha.

Todas estas actuaciones se han discutido y debatido en un encuentro regional sobre participación ciudadana en el Sistema Sanitario Público de Castilla-La Mancha, celebrado en Toledo los días 21 y 22 de junio del año 2006, en el que se contó con la aportación valiosísima de más de cien participantes, que representaban a los pacientes, a los ciudadanos, a los profesionales sanitarios y a la Administración. También han asistido otros profesionales académicos y los responsables técnicos de este proyecto participativo.

Las conclusiones a las que se llegó en este encuentro fueron:

1. Todos los agentes clave de salud consideran que son necesarios nuevos órganos de participación ciudadana, en los que se contemple una participación deliberativa y corresponsable en la gestión del sistema sanitario.
2. Los órganos de nueva creación propuestos son el Foro, un Consejo de participación y administración del área sanitaria, con capacidad ejecutiva y decisoria sobre presupuestos; el Foro virtual regional de salud, junto con el Servicio de participación a nivel central, y un Servicio de participación en el área de Puertollano. Estos nuevos órganos y servicios han de regularse formalmente (normativamente).
3. Se ha de producir un cambio cultural en la organización sanitaria y en los estilos de gestión.
4. La participación de los ciudadanos y pacientes debe hacerse de forma directa, regulando los mecanismos necesarios para ello, a través de las asociaciones más representativas, más capacitadas y más consolidadas, sin olvidar la implicación de los profesionales sanitarios y de la propia administración regional.
5. Sentadas las bases en las jornadas sobre la participación de los ciudadanos en el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Toledo, 2005) y en el Encuentro regional sobre la participación ciudadana en el Sistema Sanitario Público de Castilla-La Mancha (Toledo, 2006), es necesario implantar el nuevo modelo, y para ello se ha considerado que el Área sanitaria de Puertollano es la más adecuada. Una vez desarrollado y si la evaluación es positiva, puede servir de referencia para todo el Sistema Sanitario Público de Castilla-La Mancha y del Sistema Nacional de Salud.

Está previsto que esta experiencia comience en el próximo ejercicio anual de 2007.

DESDE 2005 HASTA HOY SE HAN REALIZADO DIFERENTES ACTUACIONES EN LA LÍNEA MARCADA EN ESAS JORNADAS, QUE HAN POSIBILITADO SEGUIR AVANZANDO EN EL NUEVO MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA