



La opinión del paciente sí debe valer

Ciudadanía, 24/07/2011



http://zonacero.info/index.php?option=com_content&view=article&id=13177%3AAla-opinion-del-paciente-s

Esta semana tuve la oportunidad de asistir a la 5ª. Cumbre de Líderes del Sector Salud de Latinoamérica que organizó Johnson y Johnson en la ciudad de Bogotá. Con dicho evento se procuró hacer partícipes a quienes generan decisiones en el sector salud en los países de esta parte del mundo del enfoque de construcción de una cultura de excelencia en el sector salud con el apoyo del "Disney Institute" ("Building a culture of Healthcare Excellence"). Esta fue una buena oportunidad para intercambiar experiencias sectoriales de diversos países y conocer la filosofía del "Disney Institute" para crear una cultura de excelencia en un ámbito tan sensible para la comunidad como son los servicios de salud.

Dentro de los varios aspectos que se consideraron en esta reunión internacional, hubo uno que resulta primordial para garantizar la plena satisfacción de los usuarios del sistema de salud, especialmente los que requieren atención hospitalaria. Y ese factor es la participación del paciente en la escogencia del sitio donde quiere ser atendido, en otras palabras, la importancia de la opinión del paciente al momento de definir dónde y cuál será la entidad hospitalaria a la que finalmente irá para restablecer su estado de salud.

Al revisar el caso de lo que ocurre al respecto en los Estados Unidos con respecto a este tema, se tienen resultados interesantes. En dicho país las estadísticas demuestran qué tipo de factores son los que finalmente llevan a determinar cómo escogen allí los pacientes al hospital que consultan: el 18 por ciento lo escoge por su ubicación; el 20 por ciento lo escoge por la reputación y prestigio del hospital; el 21 por ciento lo escoge por la información que se tienen sobre las decisiones y aciertos de los médicos que laboran en ese centro hospitalario; y el 41 por ciento lo escoge por las experiencias previas que hayan tenido los pacientes en ese centro hospitalario.

En ese orden de ideas, el gran determinante de la escogencia del hospital es la voluntad del paciente, fundamentada en la opinión generada sobre la base de las experiencias previas. En otras palabras, el paciente escoge donde ser atendido y el sistema de salud, en lo posible, respeta esa decisión que se expresa como voluntad del paciente.

Cuando se revisa el caso colombiano se tienen que hacer obligadamente varias consideraciones al respecto. Si bien la libre escogencia de IPS es un derecho definido claramente en el marco legal y reglamentario del sistema general de seguridad social colombiano, hasta el momento ese derecho no se ha podido ejercer libremente por parte de los usuarios del sistema de salud en Colombia.

Es evidente como la voluntad del paciente pesa muy poco o nada al momento de definirle el sistema a qué institución prestadora de servicios de salud debe acudir cuando requiere atención médica; la gran mayoría de los casos, tanto en el régimen contributivo como en el régimen subsidiado, las agencias del aseguramiento son quienes en últimas le definen la IPS a la que el paciente debe ir para ser atendido. Prácticamente los únicos que gozan de esa discrecionalidad, son los usuarios de la medicina prepagada.

Así las cosas, la opinión de los pacientes se puede expresar pero es muy poco determinante al momento de ir a la IPS, y únicamente se logra que la voluntad del paciente sea la que defina el sitio de atención, cuando media una orden judicial para responder una tutela ante solicitud de un paciente con ese tipo de reclamación.

Por ello, además de todos los incumplimientos de la Sentencia T-760 de 2008 que se informaron esta semana en una maratónica audiencia de nueve horas en la Corte Constitucional y que llevó a que los magistrados de ese tribunal exigieron "respuestas rápidas, oportunas y profundas", y "medidas de carácter estructural" para superar las múltiples fallas en la prestación del servicio de salud, hay que mencionar el flagrante desconocimiento que se ha hecho del derecho de la libre escogencia del usuario de los servicios de salud en Colombia...aunque las leyes que han modificado el sistema lo hayan contemplado y la misma reglamentación consecuente lo haya ratificado.

Hay que hacer valer ese derecho, hay que hacer que quienes deban respetarlo desde su rol de aseguradores lo respeten tal y como lo establece la ley, hay que hacer que quienes deban vigilar que se cumpla el respeto a ese derecho lo vigilen como debe ser...sólo así la opinión del paciente será finalmente tomada en cuenta y valdrá lo que debe valer. Y permitir que un paciente determine y escoja donde desea ser atendido, no es un favor que se le hace...es un derecho que se le está respetando.

ubeltran@hotmail.com

twitter: @ulahybelpez

<http://ulahybeltranlopez.blogspot.com/>

<https://www.facebook.com/group.php?gid=9287882468>: notas de actualidad en el sector salud

ubeltran@hotmail.com

twitter: @ulahybelpez

<https://www.facebook.com/#!/group.php?gid=9287882468>: NOTAS DE ACTUALIDAD EN EL SECTOR SALUD

—'—'—