

El autor explica que la capacidad de elección del usuario es un motor de la calidad de los centros hospitalarios, aunque en la actualidad está bastante limitada.

Juan del Llano Señarís

Director del Master de Dirección de Servicios Sanitarios de Icade

Libre elección: realidad o entelequia

Cualquier observador puede constatar el divorcio entre el desarrollo tecnológico, las demandas de la población y los proveedores con los recursos públicos asignados a la sanidad. Parece razonable aprovechar las fases expansivas de los ciclos económicos para introducir ajustes y hacer frente a las insuficiencias presupuestarias de la sanidad pública y ello por muy eficientemente que se logre administrar.

La mejora de la competitividad es la asignatura todavía pendiente del modelo de competencia planificada entre centros sanitarios. Al intentar analizar la competencia planificada se insiste en la necesidad de que los potenciales competidores partan de situaciones equiparables. Esto no es ni fácil ni muchas veces posible. Además, la desigualdad es el resultado natural de la competencia, pues ésta requiere del fracaso de unos como condición para el éxito de otros. Resultaría difícil pensar que las autoridades sanitarias públicas vayan a permitir que haya centros que tengan que cerrar. Así las cosas, y al competir por precio y por calidad, a la sanidad pública, que no compite por el precio, le queda la calidad como factor competitivo clave.

Si se quiere mejorar la calidad se precisa, fundamentalmente, de una mayor capacidad de elección por parte del usuario del servicio sanitario. El usuario, cada vez más soberano y más informado, demanda una mayor participación. Los centros que quieran competir e ir sacando ventaja deben ir incorporando en su quehacer las sugerencias y las demandas de los usuarios.

La libertad de elección requiere, obviamente, que el usuario tenga donde elegir: ya sea entre aseguradores -como ocurre en Alemania y en Holanda-, ya sea entre proveedores -como los funcionarios públicos españoles en régimen de Muface-, ya sea entre centros, servicios y profesionales sanitarios. Por tanto, sólo si existe pluralidad de oferta existirá la capacidad y la libertad personal de elegir. Además, el usuario paciente es financiador de la sanidad pública. Pues bien, todo esto contrasta con el significativo olvido y, si me apuran, la ausencia del usuario, de su papel y de su participación real y efectiva en los sucesivos procesos de ajuste de nuestro sistema sanitario. El peso de la tecnoestructura y la visión del mercado sanitario casi desde la perspectiva exclusiva y excluyente de la oferta es apabullante. Así las cosas, los proveedores -profesionales y centros- de servicios sanitarios son inflacionarios y, por ende, incrementan tanto el gasto público como el privado. Lo ya tan sabido de que la oferta induce demanda.

Es cada vez más notorio que la redistribución y la cohesión social asociada al bien salud no está consiguiendo los efectos esperados. Y ello es así, muy posiblemente, por la poca relevancia que tiene el usuario como un agente más, con sus propios intereses, en el sistema de salud. Existe una resistencia objetiva por parte de la tecnoestructura a que el usuario sea soberano, como lo es en otros órdenes de la vida, y pueda elegir libremente el tipo de asegurador y de proveedor que quiera. Parece que el usuario es sólo mencionado cuando tiene que participar en el coste de una determinada prestación. Ciertamente, el cambio hacia una mayor libertad de elección no está exento de problemas y dificultades.

Cualquier ajuste y no digamos reforma, ha de ser analizado sistemáticamente, evitando políticas carentes de apoyo de los agentes del sistema -usuarios incluidos- y propiciando incentivos a los decisores con el fin de llegar a sintonizar mejor su conducta con el interés y las preferencias del usuario del servicio sanitario.

Finalmente, no podemos hablar con propiedad de cliente -hoy por hoy los pacientes son sólo usuarios-, pues la capacidad de decisión está muy restringida, siendo lamentablemente la libre elección más una entelequia que una realidad.