



Hospital 12 de octubre de Madrid EP

LA TRIBUNA

El buen gobierno precisa de buena comunicación

Juan E. del Llano Señarís

3 octubre, 2023 02:30GUARDAR

Tenemos un sistema sanitario (SNSE) muy querido por la población y, de los servicios públicos es el más defendido como reiteradamente muestra el barómetro del CIS, pero hay que cuidarlo, pues **el azote pandémico lo ha dejado frágil y vulnerable**. También a sus profesionales.

Los países con mayores niveles en materia de transparencia y normas de buen gobierno cuentan con instituciones más fuertes, que favorecen el crecimiento económico y el desarrollo social. En estos países, los ciudadanos pueden juzgar mejor y con más criterio la capacidad de sus responsables públicos y decidir en consecuencia, permitiendo una mejor fiscalización de la actividad pública se contribuye a la necesaria regeneración democrática, **se promueve la eficiencia y eficacia del Estado** y se favorece el crecimiento económico.

Sin embargo, el V-Dem Institute Democracy Report 2023: Defiance in the Face of Autocratization, Universidad de Gotemburgo, muestra una tendencia a la autocratización en los regímenes políticos del mundo. Hemos pasado del 46% de la población hace diez años al 72% de la

población mundial. La desinformación es rampante. **Lo primero que se pierde es la libertad de expresión.** Asusta el dato y su tendencia. El concepto de “buen gobierno” va mucho más allá del cumplimiento de las leyes. Habla de obtener buenos resultados con ausencia de corrupción, de mala gestión, de nepotismo, etcétera. También exige que el proceso de toma de decisiones responda a un conjunto de reglas consensuadas de participación democrática, transparencia y obediencia a códigos de conducta a los que las organizaciones se adhieren.

Aquí, de nuevo, la comunicación es clave. Estas reglas, a su vez, están basadas en valores éticos y en virtudes cívicas. El eje vertebrador de “buen gobierno” es la rendición de cuentas, en definitiva, **la responsabilidad en el buen quehacer de las cosas.**

La desinformación es rampante. Lo primero que se pierde es la libertad de expresión

Para los cambios estructurales que el SNSE necesita se precisa de un contexto organizativo apropiado y sólidamente fundado en valores que permita que sean introducidos a través de un proceso de comunicación eficaz por parte de sus responsables.

Desde la salud pública destacamos el atributo participación ciudadana. A escala institucional, la participación ciudadana en el gobierno de la sanidad pública se ejerce fundamentalmente a través del proceso político democrático por el que se elige y controla a los gobernantes; esta participación se hace más próxima y operativa con la creación de consejos de gobierno y la presencia en los mismos de representantes de los ayuntamientos y otros entes civiles junto a consejeros a título personal vinculados a la comunidad local. Además, una buena respuesta de los servicios sanitarios públicos a los pacientes y ciudadanos exige la

existencia institucional de un sistema para que las quejas, denuncias, sugerencias y reclamaciones tengan mecanismos eficaces y rápidos de respuesta que prevengan ulteriores litigios. **La comunicación también en todo esto tiene un papel estelar.**

Colocar al paciente y a la población en el centro del sistema requiere de instrumentos que le permitan la identificación de necesidades, de demandas y de preferencias, así como monitorizar el grado de satisfacción con los servicios, poniendo esta información a disposición de la sociedad con la mayor transparencia. En este sentido, realizar de manera periódica y sistemática encuestas de opinión enfocadas a los distintos tipos de usuarios y de servicios **con el fin de asegurar que el diseño de estos servicios** y de los procesos asistenciales tomen en consideración al paciente y a sus cuidadores en todos sus elementos (adecuación, información, comodidad, etcétera).

Un buen gobierno influye positivamente en todas las funciones del sistema sanitario, mejorando su desempeño y, en última estancia, los resultados de salud poblacional. También se distingue de la función de rectoría que busca reactivar el liderazgo de las administraciones de salud y su capacidad de establecer y desarrollar estrategias que orienten al sector y al sistema sanitario hacia ganancias de salud.

Desde la economía de la salud hay mucha jerga en uso: **herramientas de regulación, jerarquía, organización o incentivación** para hacer posible la implementación de las políticas. Hay una distorsión entre las relaciones de principal (paciente) y agente (médico) en la tupida red de relaciones de agencia que existen en lo público y en lo sanitario.

El mal gobierno sería una subversión consciente y deliberada del interés general a favor del interés particular. **También no aplicar prácticas**

de gestión de efectividad demostrada o carecer de las competencias adecuadas para el desempeño del cargo o no utilizar el conocimiento disponible para mejorar la toma de decisiones ni hacerlo accesible a los agentes legitimados para usarlo en beneficio social.

***** *Dr. Juan E. del Llano Señarís, profesor Afi Escuela y director de la Fundación Gaspar Casal.***