



## EDITORIAL

### Ordenación y adecuación de los recursos, otra vez

"...A los poderes públicos se nos exige que además de gestión, hagamos transformaciones que cambien el actual estado de las cosas, y que esas transformaciones consigan que la igualdad se ponga en el mismo nivel que la libertad, y para eso, se necesita esfuerzo, riesgo y valor."

Este periódico ya ha tratado algunos de los aspectos del significado de Ordenación y Adecuación. En esta ocasión añadiremos algunos aspectos que vienen a justificar la frase. Se puede asegurar que la estructura organizativa sanitaria pública de Extremadura en la etapa previa a las transferencias sanitarias no estaba conformada como un conjunto armónico, era un sistema poco estructurado e integrado, sin criterios claves de planificación de recursos sanitarios y sin un ordenamiento adecuado para la consecución de los objetivos de salud que necesitaba la Comunidad. Era la suma de dos provincias en el conjunto de servicios sanitarios gestionados desde la Administración Central.

Extremadura necesitaba transformarse sanitariamente, necesitaba introducir elementos de igualdad. Para poder conseguir que la igualdad se pusiera al mismo nivel que la libertad, debíamos dar a los ciudadanos la posibilidad de elegir, de conocer cuales son las necesidades y las posibilidades.

La primera decisión que se toma, es la propia asunción de las transferencias sanitarias, aparece la Comunidad de Extremadura como entidad en el ámbito sanitario. Segunda decisión, desaparición de las provincias como elemento de planificación. Tercera decisión, creación del Área de Salud como elemento básico de planificación y ejecución. Cuarta decisión, incorporar todos los recursos bajo el mismo paraguas, la gerencia única.

Primera consecuencia: las decisiones se toman desde el lugar más cercano al ciudadano. Segunda, los criterios de planificación son más cercanos. Tercera, los criterios de coordinación entre niveles, se convierten en criterios de integración y de incorporación, donde el concepto de sanidad se equipararía al de salud. Cuatro decisiones, tres consecuencias. La cuarta es consecuencia directa del resto: los ciudadanos tienen más cerca los recursos, se hacen mas accesibles ya que este concepto se acerca al ciudadano, (significa lo mismo para un ciudadano de Badajoz, que para uno de Hoyos).

Faltaría añadir la posibilidad de elegir. Esto se conseguirá con la ordenación cercana, conociendo las necesidades, contando con lo "nuestro", con nuestras realidades. Es pronto para que se haya conseguido, pero se han puesto las primeras piedras para que el edificio sea armónico, sea un todo, seamos más Comunidad Autónoma, también en el ámbito sanitario.

Todas las decisiones se han tomado cumpliendo la definición de "ordenación y adecuación": conocimiento, utilización de un método, predisposición y adecuación a los objetivos a cumplir. Con estas decisiones se ha pretendido transformar realidades, buscando la igualdad y la libertad, asumiendo riesgos en algunas de ellas y todas han necesitado importantes esfuerzos.

## TRIBUNA



José Ramón Hidalgo Antequera  
Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura

### Defensor de los usuarios

Hace 40 años las consultas de los médicos de cabecera se encontraban en sus propios domicilios. Los "pacientes" acudían a sus casas cuando se encontraban mal y el sistema era tan simple que no requería control. La concepción cultural de entonces era que el médico era venerado e indiscutido. En estos 40 años la situación ha variado mucho en su modelo organizativo, pero solo por la evolución social sino también por los avances médicos y tecnológicos.

Durante su adaptación se crean los Servicios de Atención al Paciente para poder orientar a estos que se perdían por los pasillos de los macrohospitales y en la montaña de burocracia y pruebas complementarias. Muchas veces las hemos sufrido los propios trabajadores cuando necesitamos atención sanitaria.

Actualmente los "usuarios" no solo demandan asistencia sanitaria sino también quieren sentirse bien tratados por los servicios asistenciales. Porque el cambio que se ha producido ha supuesto una enorme mejora en los diagnósticos y tratamientos de las patologías, en el desarrollo del sistema, en los derechos de los sanitarios en tener descansos, como en la medicina rural y en otra infinidad de progresos pero perdió en humanidad. Uno de los objetivos de todos los sistemas sanitarios españoles es intentar humanizar el sistema.

Este cambio de paciente a usuario se debe a que ahora no solo se preocupan los enfermos y familiares de la patología sino también de otros servicios, quieren participar en la decisión de la realización de pruebas complementarias y en los tratamientos. Todos los sistemas sanitarios intentan dar solución a estos problemas con parecidas iniciativas y en muchos, entre otras medidas,

se plantean la creación de una figura como la del Defensor de los Usuarios con intención de perfeccionar las garantías y la protección de los derechos de los ciudadanos en relación con los Servicios Sanitarios Públicos.

La finalidad con la que se crea en esta Comunidad no solo es esta, que los ciudadanos van a tener la garantía de que van a ser bien tratados, sino también que el propio sistema reduzca conflictividad. Por ese motivo en el desarrollo del Decreto 4/2.003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Público de Extremadura insiste que trabajará partiendo del más escrupuloso respeto a la autonomía profesional del personal integrante de los respectivos centros y servicios sanitarios, no tiene competencias en resolución de expedientes y se debe inhibir en caso de que la reclamación haya sido llevada o esté sujeta a procesos judiciales.

En Extremadura se le ha dado un papel a desarrollar basado en lo que la tradición jurídica continental califica de amigable componedor, un "hombre bueno" que desde su independencia en la causa es capaz de situarse entre dos partes y adoptar criterios basados en la protección de los derechos bajo parámetros en primer término de legalidad y de equidad.

Por tanto tiene una labor de mediador entre el usuario y el sistema sanitario para resolver eventuales conflictos a través de propuestas y como catalizador de las sugerencias de los usuarios para la mejora continua del Sistema en la atención de todos los clientes, incluido los internos que son el personal que trabaja para el Sistema Extremeño de Salud.

### Humor

José Antonio Mateos Pombero

