

La calidad en la atención primaria de salud

Juan Saavedra Mijan

Vicepresidente Nacional de SEMERGEN.

En muy pocos años nuestro país y todo Occidente han evolucionado desde el punto de vista del consumo de una manera espectacular.

Al tener la mayor parte de la población cubiertas sus necesidades básicas, debido a la gran cantidad de productos que han invadido los mercados de los países desarrollados, el acento se ha desplazado hacia la verificación y exigencia de la calidad de los mismos.

Las empresas han puesto en marcha mecanismos de garantía de calidad, que han pasado de ser algo excepcional en el mercado a ser exigencia básica en todo tipo de relaciones empresariales y comerciales. Esta manera de pensar ha llegado ya al más preciado de los "productos" de nuestro mercado: la salud.

La calidad en la prestación de los servicios sanitarios, que es ya una exigencia de nuestros pacientes, está comenzando a serlo de nuestras empresas o servicios de salud (no olvidemos las Normas Técnicas Mínimas, protocolos, etc.) pero no ha calado todavía en nosotros, los médicos y profesionales de la salud, quizá porque vemos en ello una forma de control que no nos gusta, o quizá por desconocimiento de lo que significa realmente el ciclo de la calidad.

Pues bien, debemos ser los propios profesionales de la atención primaria los primeros y los más interesados en exigir a nuestras empresas sanitarias que doten a los centros de salud y al sistema en general de los recursos, la organización y la dinámica de funcionamiento que asegure la posibilidad de establecer un elevado nivel de calidad.

Aunque una organización y unos medios adecuados no garantizan de por sí un nivel determinado de calidad, ya que son decisivos otros elementos como la motivación de los trabajadores, su nivel de cualificación, su implicación en el sistema, su grado de autonomía y capacidad de iniciativa, sí que es evidente que la situación actual de la atención primaria no reúne, según mi criterio, las condiciones óptimas para lograr un grado de calidad que nos permita no ya avanzar sino siquiera permanecer a medio plazo como un sistema útil dentro de la organización sanitaria.

La masificación de las consultas, que impiden al médico ejercer como tal –ya que si algo es necesario en la consulta para evaluar un paciente es el tiempo–, su progresiva burocratización, puesto que en los últimos años para la misma prestación se han multiplicado los impresos, formatos, partes, etc., todos ellos encaminados a facilitar la labor de las instancias superiores pero a costa de empantanar nuestras consultas en un farrago cada vez más prolijo de papeles –sus interrupciones permanentes– ya que todo se centraliza y pasa por la figura del médico, sin ningún tipo de cribado previo mínimamente resolutorio, debido a que la cita previa no es más que un listado amorfo de usuarios en que se mezclan los casos que precisan de 15 minutos, con aquellos en que con 3 o 4 minutos es suficiente (renovar recetas, recogida de resultados normales, etc.), todo ello va causando en el médico un estilo de trabajo anárquico, sometido a la situación coyuntural permanente, en que debido a la escasez de sustituciones es imposible una mínima planificación no ya semanal, sino casi diaria, y un estrés permanente que acaba transmitiendo al usuario esa sensación de prisa continua que ya es considerada una constante de la profesión.

Nada más alejado de un modelo mínimamente susceptible de presentar una calidad aceptable, tanto para el usuario como para el profesional.

Tenemos un deber ético de denunciar estas situaciones y de propiciar su cambio. Es prioritario que tanto sociedades científicas como sindicatos profesionales trabajemos al unísono, cada uno en su terreno, para modificar estos defectos organizativos, que de permanecer indefinidamente llevarán indefectiblemente a la atención primaria de salud a un pantano de ineficiencia del que será más difícil salir cuanto más nos hayamos adentrado en él.

Por eso esperamos el máximo apoyo de los profesionales, y trabajaremos con toda ilusión en cuantas iniciativas se lleven a cabo al respecto, en la seguridad de que luchar por la calidad es luchar por una atención primaria más digna, más completa y mejor al servicio de todos.

Correspondencia: Dr. J. Saavedra Mijan.
C/ Antonio López, 249, 1.ª planta.
28041 Madrid.