

# Lo primero, el paciente

POR Luis Gabilondo  
Pujol

**L**a confianza constituye sin duda uno de los elementos principales en el marco de la relación médico paciente. La confianza es sanadora. La confianza genera seguridad y esperanza, la confianza posibilita el apoyo emocional, la confianza ayuda al cumplimiento terapéutico...

Para cualquier profesional, centro o sistema sanitario la confianza es su mayor patrimonio. Ser merecedor de confianza exige una práctica sanitaria de calidad duradera y mantenida en el tiempo, pero lamentablemente para quebrar la confianza basta un hecho puntual y en ocasiones anecdótico. Recientemente acabamos de asistir a un desgraciado incidente que lo demuestra.

Nada debiera transmitir más confianza al paciente que saber que el Sistema Sanitario Público de Navarra cuenta cada día con más servicios técnicos que monitorizan y evalúan de manera permanente la calidad de los servicios y con órganos directivos que toman decisiones en base a datos. Sin embargo, la divulgación de un informe interno de carácter preliminar, que contenía un error metodológico y que se había sabido rectificar a tiempo, ha bastado para trasladar intranquilidad a un colectivo de pacientes.

Todos los sistemas de excelencia están basados en el desarrollo de procesos de mejora continua que incluyen indicadores e informes internos para la evaluación de los resultados. Porque todo es susceptible de mejora, incluso lo bien hecho.

El Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea cuenta con cerca de 10.000 profesionales y atiende cada año más de cinco millones de consultas y en él se generan múltiples informes que deben ser utilizados de forma adecuada. Muchos de esos informes son preliminares y, como en toda obra humana, alguno de ellos puede contener errores. En el ámbito de salud las opciones políticas son muy relevantes. Condicionan el modelo de sistema sanitario, el peso de lo público, la visión estratégica, la apuesta más o menos decidida por la salud comunitaria, la determinación de las prioridades presupuestarias. Aspectos esenciales que afectan en gran

medida a los resultados en salud. Un amplio campo de reflexión y controversia que debiera ser suficiente para centrar el debate político y para exigir la rendición de cuentas de los resultados logrados.

Todos los grupos políticos en sus programas electorales abogan por la profesionalización de la gestión sanitaria pero lamentablemente la tentación de politizar la gestión sanitaria es con frecuencia demasiado fuerte. En la controversia que se genera, la confianza en el sistema sanitario no suele salir bien parada. Estoy seguro de que los responsables políticos de los distintos grupos políticos no pretenden transmitir desconfianza en el sistema sanitario público ni generar intranquilidad en los pacientes pero no es infrecuente que en su afán por desacreditar al gobierno de turno acaben generando intranquilidad a los pacientes. Como ha sido el caso. Todos cometemos errores pero lo verdaderamente importante es que sepamos identificarlos reconocerlos y aprender de ellos. Los grandes logros experimentados por la medicina se basan precisamente en la revisión y en la autocrítica permanente y en la reflexión.

Por nuestra parte, desde la Dirección abogamos por seguir impulsando los servicios de evaluación interna y a ello a pesar del riesgo de que se filtren informes parciales de forma más o menos bien intencionada. Tampoco nos cabe duda de que nos queda mucho por aprender y de que debemos hacerlo cada día con una mayor implicación de los clínicos y de los propios pacientes.

Nos gustaría confiar en que los demás también hayan sabido extraer las enseñanzas oportunas por el bien del Sistema Sanitario Público y en definitiva por el bien de los pacientes, que somos todos. ●

*El autor es director general de Salud*

**Ser merecedor de confianza exige una práctica sanitaria de calidad duradera y mantenida en el tiempo**