

ALGUNAS REFLEXIONES EN TORNO A LA PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA EN MÉXICO.

**** Alfredo Mora Heredia.**

A manera de Introducción.

En los años recientes los usuarios del servicio de salud pública están más insatisfechos en la atención médica recibida. Sin embargo no cuentan con los espacios necesarios para hacer explícita y válida su reclamación. La verticalidad existente en las reglas, no propician la responsabilidad explícita de los funcionarios y menos lugar para la participación del usuario del servicio público. En tal contexto, en el presente escrito se determinara cual es el nivel de participación de los usuarios en los servicios públicos de salud en México. Y de esta manera establecer la necesidad de existencia de mecanismos de control social de cada una de las funciones que debe cumplir el sistema de salud en el México moderno.

Un esbozo general del servicio de la salud pública en México.

En México, la prestación del servicio de la salud se caracteriza por un modelo mixto y segmentado, en el cual los prestadores públicos atienden a la población de mayor riesgo y de menores ingresos¹. Los prestadores públicos presentan problemas de gestión y de eficiencia propios de

¹ Martínez Valle, (1997).

organizaciones que operan en un contexto burocrático, con escasa competencia, falta de control efectivo por parte de la administración, escasos recursos financieros, excesivo centralismo en las políticas de gestión de los recursos humanos y financieros.

Por otra parte, la influencia política y el poder social que tradicionalmente han tenido los gremios de los profesionales de la salud, reforzados por la relación vertical entre el médico y el paciente, han tenido preponderancia sobre la opinión de los usuarios en un contexto en el que existen escasos mecanismos de control social sobre los prestadores de servicios de la salud. Por ello, una parte importante de los aumentos de recursos destinados al sector de la salud que han acompañado a las reformas, ha generado aumentos de los costos del sistema que no se ha traducido necesariamente en mejoras equivalentes en calidad del servicio. Ahora bien, dado el alto grado de insatisfacción de los usuarios con el sector salud, se han realizado algunos esfuerzos orientados a recoger la opinión de los usuarios de dicho servicio y así establecer un mayor control sobre los prestadores de servicios de salud. En tal sentido en varias instituciones de salud pública existen sistemas de información y reclamación, la realización de encuestas de opinión y el establecimiento de compromisos sobre cobertura, calidad y oportunidad del servicio. No obstante todavía falta mucho por realizar, y más desde la óptica del prestador de servicio ya que de poco servirán las hojas de reclamaciones en las que el ciudadano protesta por el funcionamiento de la organización, el comportamiento de sus empleados, los medios disponibles u otros, si quienes las analizan son los mismos empleados de las instituciones de salud.

De la realidad al ideal, “La Participación de los Usuarios en el Servicio de Salud Pública en México”

En una sociedad democrática la ciudadanía consiste en el derecho de las personas a definir las reglas del juego, los derechos, las obligaciones y a contar con los mecanismos que garanticen que estos derechos se lleven a cabo. De esta manera, las personas serán reconocidas como usuarios y a la vez como ciudadanos ante los cuales los sistemas públicos y en específico el de la salud, debe rendir cuentas de la calidad y oportunidad del servicio, así como del uso eficiente de los recursos. Que desembocaría en una mayor responsabilidad del sistema frente a la ciudadanía. Esto conlleva a la implementación de distintos mecanismos de participación, ya sean individuales o colectivos, que permitan a los usuarios ejercer control sobre sus derechos de protección de la salud².

Estos mecanismos de control por parte de la ciudadanía, pueden ser instrumentos de mercado, legales, o de participación, tanto individual como colectiva.

Los distintos instrumento de control social requieren cierto contexto para ser eficaces eficientes, favorecer la equidad y promover la formación de capital social. Ahora bien, el Estado es el responsable de ejercer la función normativa del sistema, la cual básicamente consiste en la definición de políticas y la regulación. Sin embargo, el que esta función sea responsabilidad del Estado no debe confundirse con que deba ser ejercida

² Laurell, Asa Cristina. (1997)

autoritariamente, desde la burocracia técnica y sin la participación de la ciudadanía. Al contrario existen claras ventajas al incorporar en su definición a los actores afectados por las políticas públicas, y no solo como expresión real de la democracia política, sino también como elemento creador de condiciones que favorezcan la efectividad y la sostenibilidad técnica y política. De esta manera, la incorporación de los actores afectados por las políticas públicas permite responder mejor a las necesidades de la ciudadanía, posibilita una mejor definición técnica de las normas y facilita su aplicación. Por otra parte, un proceso participativo de definición de políticas habilita a las personas como ciudadanos concientes de sus derechos, facilita que ejerzan posteriormente un efectivo control social sobre el sistema, e incrementa el capital social, lo cual favorezca su sostenibilidad³. Ahora bien, dentro del ámbito de la salud, los procesos de reformas en el sector, que se están llevando a cabo deberían orientarse a que el sistema de salud responda con mayor eficiencia y equidad a las necesidades de los usuarios. En tal sentido, esto constituiría una oportunidad para promover la participación y el control ciudadano sobre el sistema de salud. Ahora bien desde esta perspectiva, permitiría alcanzar los estándares de eficiencia del servicio de salud público, elevar el nivel de salud de la población, reducir las desigualdades, garantizar un trato adecuado a los usuarios y ofrecer protección financiera en materia de salud a todos los mexicanos⁴.

³ Opazo – Marmentini JE. (2000)

⁴ Presidencia de la República. Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006.

Consideraciones Finales, De lo Ideal a la Realidad.

En México, todavía, se está lejos de contar con instrumentos apropiados para que la ciudadanía ejerza un control efectivo sobre los prestadores de servicios de la salud pública y de ella en general, esto es desde el ámbito público y privado.

Entre los principales obstáculos detectados para el desarrollo de la participación de los usuarios en el sector salud, destacarían los siguientes: la desigualdad en la distribución de los ingresos y de otras formas de poder que caracteriza el carácter incipiente del reconocimiento de los derechos de las personas frente a los servicios públicos, la escasa información acerca de esos derechos y la ausencia de mecanismos que permitan hacerlos efectivos, la precariedad con que los mecanismos de control existentes reconocen la diversidad social y recogen la opinión de las minorías o de los sectores más marginados, y el débil desarrollo de las organizaciones sociales. De esta manera persistiendo este cúmulo de factores negativos, es difícil para conciliar los objetivos de equidad, eficiencia y libertad de elección, el desarrollo de instrumentos que permitan ejercer control ciudadano sobre las funciones de financiamiento y de aseguramiento del sistema es aún muy precario. Pese a los avances realizados. Esto debido a la formulación de políticas en el sector de la salud de forma centralizada, con escasa participación de las personas y baja adecuación a la realidad existente en la modernidad.

Referencias Bibliográficas.

- Aguilar, Luis F., (1998), "Sociedad civil y política social", El Mercado de Valores, octubre, pp. 45 -53
- Fox Vicente, Discurso del LXXXIV aniversario de la promulgación de la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos (05/02/2001) www.presidencia.gob.mx
- Laurell, Asa Cristina. (1997) La Reforma contra la Salud y la Seguridad Social (México, D.F.: Ediciones Era y Freidrich Ebert Stiftung).
- Opazo – Marmentini JE. (2000) Ciudadanía y democracia: la mirada de las ciencias sociales: Metapolítica, 52 - 79
- Presidencia de la República. Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006. Gobierno de los Estados Unidos mexicanos. México D.F. 2001.
- Rúelas Barajas, Enrique y Antonio Alonso Concheiro, (1997), Tendencias a futuro de la organización de la atención médica en México en: Fundación Mexicana para la Salud, Observatorio de la Salud: Necesidades, Servicios, Políticas, (México, D.F., Fundación Mexicana para la Salud).
- Martínez Valle, (1997), Adolfo. La dimensión política en los procesos de reforma del sector salud en: Fundación Mexicana para la Salud (1997) Observatorio de la Salud: Necesidades, Servicios, Políticas, México, Fundación Mexicana para la Salud.

**** Licenciado en Economía.**