

---

Víctor Manuel Calleja Gómez\*

---

Con frecuencia constatamos una excesiva distancia, e incluso una contradicción aparente, entre los lenguajes de clínicos y de gestores. Con toda probabilidad ambas partes aportan visiones que se complementan y se necesitan mutuamente.

De forma lenta, pero inexorable, la realidad de los condicionantes macroeconómicos va impregnando a los profesionales de la medicina que, no siempre sin disgusto, comienzan a aceptar algunas de las premisas económicas reiteradas hasta la saciedad por los gestores.

Hoy día es difícil que alguien sostenga en público, e incluso en privado, que el coste de una prestación no es relevante o que los presupuestos sanitarios hayan de ser ilimitados.

No es menos cierto que los clínicos, lejos de estar equivocados, aportan una visión complementaria que hoy más que nunca, debemos recordar.

En efecto, cuando emergen con fuerza y tienden a prevalecer los criterios de mercado interno y compra de servicios, con separación entre las figuras de financiador, contratador y proveedores de servicios sanitarios, es cuando más imprescindible resulta recordar que estos conceptos no son sino meros instrumentos, herramientas para lograr realizar nuestra misión de la forma más efectiva y eficiente.

En este escenario, el foro de encuentro y trabajo entre clínicos y gestores no puede ser otro que el de la calidad de nuestros servicios, orientados todos a satisfacer los objetivos de salud de los ciudadanos.

Dada la importancia del concepto de calidad, en el cual concurren los intereses de todas las partes, ciudadanos, clíni-

\* Director Gerente. Servicio Navarro de Salud.

cos y gestores, se hace necesaria una reflexión sobre el contenido y alcance de dicho concepto.

Es ya clásica la definición de calidad como adecuación del producto o servicio al uso al que se destina, adecuación que presenta una doble vertiente:

La calidad entendida como aquellas características del producto o servicio que satisfacen las necesidades del cliente y como la ausencia de defectos.

Ambas vertientes de la calidad son inseparables, y ambas permiten incrementar el grado de satisfacción del cliente, pero ambas deben ser alcanzadas sin perjuicio de la competitividad de la Organización, que ha de conseguir que sus servicios sean aceptados por sus clientes a un coste que éstos estén dispuestos a pagar.

La dificultad tradicional para medir la calidad de los servicios sanitarios no debe ser óbice ni excusa para ponerla en relación con los costes, ni para incentivar y promover su desarrollo.

Las autoridades sanitarias somos y hemos de ser cada día más conscientes de que mantener e incrementar la calidad de nuestros servicios sanitarios implica un coste, pero también, y en mayor medida, una profunda revisión de nuestras propias actuaciones y de los valores y fundamentos que existen y que queremos transmitir a la Organización.

Conscientes de ello, desde el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, hemos abordado la realización de un Plan de Calidad Integral que pretende sentar las bases de una nueva cultura de la organización que permita aproximar las visiones de clínicos y gestores.

Es en el marco de un decidido impulso a las políticas de gestión de la Calidad donde pueden y deben entenderse los aspectos instrumentales.

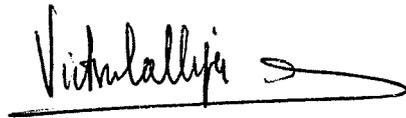
Así el desarrollo de criterios de compra de servicios que posibiliten la configuración de un mercado interno, en el que se conjuguen los principios de equidad y de efectividad y eficiencia en el uso de los recursos, su concreción en el Contrato Programa, apoyado tanto en la descentralización y autonomía de gestión de las instituciones y unidades asistenciales como en los mecanismos de evaluación y control correspondientes y la aplicación selectiva de que *"el dinero sigue al paciente"*, como un elemento más para profundizar en la integración entre niveles asistenciales, se configuran como instrumentos subordinados al concepto de Calidad Integral.

Los ciudadanos nos recuerdan de forma constante la transcendental importancia que conceden a una correcta atención sanitaria y nos lo demuestran destinando a su sistema sanitario más recursos por habitante que ninguna otra Comunidad.

Ello nos obliga a justificar más y mejor el destino que damos a los recursos que la sociedad pone en nuestras manos y a acreditar, de forma fehaciente, que devolvemos a la sociedad un valor añadido sobre lo que nos ha sido entregado, produciendo más servicios y con más calidad que nuestros homólogos.

La calidad de nuestros servicios ha sido y deberá seguir siendo nuestro mejor hecho diferencial. Unos deben estar dispuestos a financiarla y otros a demostrarla.

VÍCTOR MANUEL CALLEJA GÓMEZ

A handwritten signature in black ink, reading "Victor Calleja", with a long horizontal flourish extending to the right.