

Una experiencia de participación ciudadana en salud: hospital de Puerto Montt 2016-2018

An experience of citizen participation in health: hospital of Puerto Montt
2016-2018

Consejo Consultivo HPM¹
2016-2018

Cuando se nos invitó escribir acerca de nuestra experiencia como Consejo Consultivo del Hospital de Puerto Montt (HPM), creímos necesario hacer un poco de historia, porque hubo otros antes que nosotros que pavimentaron el camino.

La historia se remonta al año 1996, en que se conformó el primer Consejo del Hospital de Puerto Montt, llamado entonces “Consejo de Desarrollo” en un acto oficial en el cual participó el Ministro de Salud de la época, don Carlos Massad, y el Director de ese periodo, Dr. Claudio Martínez Labra. Ese primer Consejo estuvo constituido en su integralidad por los diferentes voluntariados del HPM. Desde entonces, han existido otros consejos y directivas, que han colocado su granito de arena en este camino de aprendizajes, como lo es la participación ciudadana en la gestión pública.

Es así como llegamos al año 2016, en que el Hospital de Puerto Montt, dirigido en ese momento por don Yuri Carvajal Bañados, realiza una amplia difusión a través de la prensa, redes sociales y salida a terreno, para informar acerca del Consejo e invitar a los ciudadanos a participar de éste. A ese llamado respondieron 68 personas, de distintas zonas de la región, varias de las cuales ya no participan.

No debemos olvidar el contexto nacional en que se hace este llamado. En Chile, al igual que en otras ciudades del mundo, las personas comienzan a participar más activamente y a expresar públicamente su descontento por las políticas públicas imperantes. Han salido a la luz muchos casos de corrupción, por lo que gran parte de la ciudadanía está enojada con los políticos y sistema público en general. Es probable que esto haya influido, entre otras cosas, en el gran interés que despertó este llamado a participar; alguno(a) s no queríamos quedarnos sólo en la crítica, sino contribuir directamente en la solución de los problemas.

Finalmente, en julio del año 2016 se constituyó el nuevo Consejo, integrado por la sociedad civil, Voluntariados del HPM, representantes de los principales gremios, y ciudadanas y ciudadanos deseosos de aportar al bien común de la sociedad. Asimismo, se conformó oficialmente la nueva directiva, la que quedó constituida de forma bastante diversa, en género, edad, formación profesional. y procedencia. Es esta directiva electa, la que escribe el presente artículo, que refleja apenas una parte de nuestras vivencias.

Por esta misma diversidad, uno de los primeros desafíos, fue hallar un punto de consenso entre los distintos intereses, objetivos y la forma de abordarlos. Cuando se junta un grupo humano compuesto por dirigentes de distintas organizaciones y ciudadanos, suelen surgir algunos conflictos, principalmente en relación a las prioridades, los tiempos, y la forma de abordar los temas. Estábamos conscientes que se requerían acciones “urgentes”, especialmente en algunos servicios como Urgencia y Farmacia; sin embargo, también sabíamos que los cambios significativos no ocurren con la celeridad que uno quisiera. Este es un desafío que si no es bien abordado puede significar el estancamiento o la muerte de un consejo.

Lo que guio a esta directiva en particular, fue la convicción de que teníamos que trabajar “con el hospital”, y no contra éste; esta distinción no estuvo exenta de problemas, ya que esto fue visto por algunos

Recibido el 29 de junio de 2018. Aceptado el 04 de octubre de 2018.

¹ Correspondencia a: solange.ruz@gmail.com

miembros del consejo como una debilidad, y tal vez influyó en que algunas personas se alejaran. Sin embargo, creemos que los resultados indican que no estábamos equivocados. En este sentido, hay que ser justos en reconocer que tuvimos la suerte de contar con un director de servicio como Yuri Carvajal Bañados, profesional de mentalidad amplia, y sin miedo a la participación de la comunidad; muy por el contrario, siempre nos instó a ocupar esos espacios.

Es así, como poco a poco, comenzamos a reunirnos con funcionarios de las distintas áreas estratégicas, buscando soluciones a problemas concretos, y a participar en las reuniones del Equipo Directivo del Hospital de Puerto Montt, el que se reunía una vez a la semana.

Éste sin duda fue un **hito importante**: el mirarnos cara a cara, ir derribando lentamente miedos y temores, creando confianzas para construir en conjunto un hospital más humano y eficiente.

“Cuando somos capaces de trascender nuestros propios egos, nos situamos en un lugar desde donde podemos mirar al otro como un ser humano igual a mí, sin defensas ni prejuicios que obstaculicen la relación”.

No podemos obviar el hecho, que llegamos a participar en una organización de gran tamaño, donde coexisten diferentes estamentos, cada uno con sus propias características, intereses y problemáticas. Muchas veces nos preguntamos ¿hasta dónde involucrarnos en ciertos temas?, y la respuesta siempre fue “si afecta a nuestros usuarios, tenemos que hacerlo”. Esta realidad se complejiza porque vivimos en una cultura que sobrevalora el conocimiento por sobre otros aspectos del desarrollo humano, atribuyendo un valor especial a ciertas profesiones, y por razones obvias, las del área de la salud están dentro de este grupo. Si a esto le sumamos el hecho que nuestros usuarios son mayoritariamente personas sencillas de zonas urbanas, rurales y de la Isla de Chiloé; en ocasiones se dan situaciones de trato, que pudieran ser catalogadas de “abuso de poder” y que constituyen eventos no sólo reprochables sino difíciles de abordar y confrontar. Es en este contexto que tuvimos que aprender a movernos, a ganar espacios, con la asertividad suficiente para resaltar nuestras visiones y puntos de vista, sin que el otro se sintiera amenazado como persona, colocando el énfasis en la función a mejorar.

Por otro lado, realizar un trabajo cohesionado al interior del consejo tampoco era una tarea fácil; se requieren competencias y habilidades blandas para manejar las diferencias propias que se dan

en cualquier grupo humano. En este aspecto, nos parece oportuno reconocer el valioso rol que jugó el voluntariado del Hospital de Puerto Montt, compuesto por personas que desinteresadamente trabajan día a día por el bienestar de los pacientes, y que han formado parte de los consejos desde el principio de éstos.

Es así, como logramos involucrarnos en áreas claves como Urgencia, Farmacia, Centro de atención especializada (CAE), Infraestructura, y en todas ellas encontramos un interlocutor atento y respetuoso. Generamos debate interno y planteamos ideas y propuestas; algunas fueron consideradas, otras no. Ayudamos a fortalecer la atención a usuarios en Urgencia, y coordinamos actividades en terreno para acercar el hospital a la comunidad. Otro hecho muy importante fue concretar la participación de un miembro del consejo en el Comité de Ética Asistencial, lo que consideramos un tremendo aporte. Otras áreas como Comunicaciones y OIRS (oficina de información, reclamos y sugerencias) quedaron pendientes, y muchas otras ideas y sueños no fueron posibles de concretar; se requerían más tiempo y más personas trabajando en ello.

“Los cambios significativos en este tipo de organizaciones nunca son rápidos”

No obstante, nos quedamos con la satisfacción de haber fortalecido los canales de comunicación hospital – ciudadanía, en un clima de confianza y respeto, que consideramos fundamental y necesario de mantener en el futuro.

A partir de esta valiosa experiencia surgen a lo menos dos reflexiones en relación al estado actual de la participación ciudadana en nuestro país:

1. La participación ciudadana aún está en pañales, es como un niño que está aprendiendo a caminar, dando pasitos a veces con mucha seguridad, y en otras con mucho temor. Esto sin duda, se debe en parte a características de nuestra idiosincrasia; pero otras tienen relación con la ambigüedad de la Ley 20.500(1) que regula la participación ciudadana en la gestión del ámbito público.

La ley 20.500 requiere de urgentes reformas que fortalezcan la participación ciudadana. Debe ser mucha más clara y explícita en relación a la **Autonomía** de los Consejos, de tal manera que no quede al criterio de los directivos de turno, ni de interpretaciones varias. En este sentido, concordamos con el diagnóstico realizado por el Consejo Nacional de Participación Ciudadana (CNPC)(2), creado el 14 de enero del 2016 por la ex Presidenta Bachelet, quien en Informe final sobre el estado de la aplicación de esta ley en Chile

concluye: "... la participación ciudadana en Chile es una tarea pendiente"; haciendo hincapié en las principales debilidades de la Ley 20.500, sobre la que queremos destacar

"...carece de mecanismos de fiscalización y sanción que asegure su cumplimiento, dejándolo a criterio y voluntad del directivo del servicio. Tampoco se establece el financiamiento de los mecanismos de participación de modo de garantizar su funcionamiento estable...". Añade también "el carácter de estos mecanismos como consultivo, informativo, no vinculante, lo hace muy poco efectivo, lo que desmotiva a muchos dirigentes a participar en ellos."

Sin duda, que aún estamos muy lejos de poder participar en las decisiones que se toman en Salud; somos parte de una estructura jerarquizada y centralizada, donde el "usuario", es considerado un beneficiario del sistema y no un actor deliberante. Las debilidades a las que se refiere el CNPC, coartan y limitan la real participación ciudadana, así como la confianza de las personas en los mecanismos democráticos de participación.

2. La segunda reflexión, dice relación con la participación de la ciudadanía en el consejo, oportunidad que se dio gracias al llamado abierto que realizó el Hospital de Puerto Montt. Este hecho derivó, como lo mencioné al inicio, que este consejo estuviera integrado no sólo por la sociedad civil, sino también por ciudadanos y ciudadanas. Si bien la Ley 20.500 incentiva el rol de la sociedad civil, en ninguna parte cierra las puertas a la participación directa; y desde nuestra experiencia, podemos decir que resultó muy interesante el aporte que realizamos cada una de las personas que veníamos de otros ámbitos de acción. Sabemos que existen distintos puntos de vista al respecto; algunos pueden pensar que esto amenaza la representación de la sociedad civil; sin embargo, en nuestro caso sirvió para equilibrar las presiones que en ocasiones ejercen algunos dirigentes que

tienen un carácter más fuerte, queriendo hacer prevalecer las necesidades de determinados grupos geográficos, en desmedro del resto de la población que se atiende en el hospital, lo cual no es menor, teniendo en cuenta que el HPM es el único centro de alta complejidad de la región.

Por último, pensamos que es imprescindible tomar conciencia de que la Salud no es de dominio exclusivo de los profesionales del área, ni de los funcionarios del Hospital: ésta es responsabilidad de cada ser humano, consecuencia de cada acto que desarrollamos, de nuestras relaciones y del entorno; entendiendo la Salud como la define la OMS(3) (Organización Mundial de la Salud "... es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de afecciones o enfermedades"). Desde esta concepción más integral de la Salud, es posible concebir y potenciar la Participación Ciudadana en Salud como un Derecho fundamental, pero también como un Deber, donde la persona no sea considerada sólo como un receptor de beneficios, sino como un actor imprescindible en la generación, implementación y fiscalización de las políticas públicas.

REFERENCIAS:

1. Ley 20.500 de Febrero de 2011—de Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Febrero 2011. Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1023143>
2. Consejo Nacional de Participación Ciudadana (CNPC). [Internet] 2017. [Consultado en junio de 2018] Disponible en <http://consejoparticipacion.cl/content/uploads/2017/informe-final.pdf>
3. Organización Mundial de la Salud [Internet]. [Actualizado en octubre de 2018] Disponible en: <http://www.who.int/about/mission/es/>