

Hay salud

escrito por Pablo Estrada

En la cirugía que tuve la semana pasada, participaron cuatro doctores y una enfermera; al menos dos eran especialistas. Nunca había estado en un quirófano, era un salón amplio y bien equipado con varios aparatos que, ante mis ojos, se veían de muy alta tecnología. Todos los involucrados me trataron con la más alta calidad humana, con respeto y camaradería. Cuando salí de la clínica, no había pagado un solo peso de mi bolsillo, excepto por lo que gastó mi papá en el parqueadero y en el almuerzo del restaurante.

Mi experiencia es solo una en millones de atenciones del sistema de salud en el país; no todas son buenas ni se dan en las mejores condiciones, es más, a veces, aunque estén dadas las mejores condiciones externas, las internas no permiten ver la experiencia como nada bueno. Se me hace imposible ver mi propia experiencia y no pensar: ¡qué bueno es nuestro sistema de salud!

Yo mismo he sido víctima de atenciones ineficientes. Recordaba con mi papá que alguna vez, cuando era niño, pasé más de 12 horas esperando que me atendieran en unas urgencias. Este mismo fin de semana, ante una complicación de mi cirugía, fui a urgencias y pasé 9 horas esperando a que me dieran de alta sin aportarme mayor cosa. Pasa lo mismo con mi familia, en general, hay buenas y malas experiencias, pero hay que reconocer que son más las buenas y que el sistema ha sido generoso con mis padres y abuelos.

¿De qué depende tener una buena atención en el sistema de salud? De las cualidades humanas del personal, la dotación de la institución, el contexto del día específico, cuántas cosas más. Ninguna de estas se puede dar sin el andamiaje institucional adecuado para propiciar dichas condiciones. Es decir, sin las reglas de juego adecuadas es imposible que haya una buena atención en el sistema de salud. Por ejemplo, hoy hay buena atención en EPS Sura, no sólo porque esa sea su identidad como organización, sino porque están dadas las condiciones regulatorias y de mercado para que sean sobresalientes. Nuestro sistema no será ideal,

pero aún en su imperfección, en el papel, están dadas las condiciones para que haya buena atención.

¿De qué depende recibir una mala atención? También, de muchas cosas: una mala cultura organizacional, manejo poco ético de recursos, falta de voluntad política e incapacidad estatal. Sin embargo, es imposible afirmar que la salud en Colombia esté en crisis o en cuidados intensivos cuando la mayoría de los ciudadanos aprueba la gestión de su EPS, o cuando consideramos que ni siquiera el 0,1% de las atenciones en salud [se dan gracias a tutelas](#). Cuando el diseño institucional está hecho para que las cosas funcionen bien, no hay que pelear contra el sistema, sino contra sus fallos, mitigar los casos donde no se comporta como debería.

Aún con la positiva situación de la salud en el país, el gobierno Petro pretende aprobar una reforma que reformula completamente las reglas de juego, que rediseña el andamiaje institucional alrededor del mismo y deja en duda si continuaremos con las condiciones regulatorias y de mercado que permitan que haya atenciones sobresalientes.

Para que las buenas experiencias continúen siendo mayoría y se impongan definitivamente a las contadas malas atenciones, no hay que reformular el sistema completo, sino atacar sus problemas; llevar capacidad institucional allí donde no hay incentivos ni medios para actuar con excelencia, castigar con severidad la ineficiencia y el desperdicio de recursos, premiar las buenas prácticas y la voluntad política. Hoy están dadas las condiciones para hacer las cosas bien y que se mantenga así debería ser una causas que nos una a todos los colombianos.

Otros escritos de este autor: