

La relación médico-paciente



Una relación *corporativa*

Patrick Quanten
mayo 2020

[Traducción: seryactuar.org](http://seryactuar.org)

Relación médico-paciente

Una relación corporativa

Patrick Quanten – mayo 2020

En mi artículo "Historia de un sistema de atención sanitaria" expliqué *cómo y cuándo* el sistema médico occidental fue organizado por **John D. Rockefeller** como una excelente inversión de negocios. Me gustaría elaborar un poco sobre ese tema, y mostrarles que **la estructura industrial del sistema médico** no ha desaparecido, sino que, por el contrario, **se ha establecido a lo largo de todo el sistema**. Sólo comprendiendo *cómo* está estructurado y funciona un sistema se puede entender el efecto que tiene en cada uno de nosotros, como beneficiarios.

En Inglaterra el Sistema Nacional de Salud (NHS) es el sistema de salud financiado públicamente, y uno de los cuatro Sistemas Nacionales de Salud del Reino Unido. Es una *empresa registrada*¹. En 2009, el Sistema Nacional de Salud de Inglaterra acordó una constitución formal del Sistema Nacional de Salud, que establece los derechos y responsabilidades legales del Sistema Nacional de Salud, de su personal y de los usuarios del servicio, y hace promesas adicionales, no vinculantes, con respecto a muchos aspectos clave de sus operaciones.

El Sistema Nacional de Salud inglés está controlado por el gobierno del Reino Unido a través del Departamento de Salud y Asistencia Social (DHSC), que asume la responsabilidad política del servicio, y que es una *empresa registrada*. La asignación de recursos y la supervisión se delegó al Sistema Nacional de Salud de Inglaterra, un organismo no relacionado, mediante la Ley de Salud y Asistencia Social de 2012.

La Confederación del Sistema Nacional de Salud *representa* a las organizaciones que *encargan y prestan* los servicios del Sistema Nacional de Salud. Es una *empresa registrada*. Entre sus miembros se incluyen:

- empresas para casos agudos,
- empresas de ambulancias,
- proveedores de servicios de salud comunitarios,
- empresas de fundaciones,
- proveedores de salud mental y grupos de comisión clínica, y
- algunas organizaciones de atención de la salud del sector independiente y voluntario, que prestan servicios dentro del Sistema Nacional de Salud. Afirma representar al Sistema Nacional de Salud en su conjunto.

El Sistema Nacional de Salud inglés está controlado por el gobierno del Reino Unido a través del Departamento de Salud y Asistencia Social (DHSC), que asume la responsabilidad *política* del servicio. La Ley de Salud y Asistencia Social de 2012 delegó al Sistema Nacional de Salud de Inglaterra, un organismo no relacionado, la asignación de recursos, y la supervisión. El Departamento de Salud y Asistencia Social es una *empresa registrada*.

Además, la Asociación Médica Británica (BMA) es una *empresa registrada*, y el Consejo Médico General (GMC) es una *organización benéfica registrada*, que ayuda a proteger a los pacientes y a mejorar la educación y la práctica médicas en el Reino Unido, estableciendo *normas* para los estudiantes y médicos, y adoptando medidas cuando deciden que no se han cumplido las normas. En otras palabras, **controlan la formación y las actividades de los médicos**. La Asociación Médica Británica actúa como un 'sindicato' para los médicos, y su negocio está registrado como "*todas las actividades profesionales, científicas y técnicas no clasificadas en otra parte*". En otras palabras, si no han reclamado su actividad ya, ahora les pertenece.

1 Empresas registradas o constituidas. Estas compañías se forman/incorporan bajo la ley de compañías aprobadas por el gobierno. Estas empresas se crean sólo después de que se registran en virtud de la ley y el certificado de incorporación es aprobado por el Registro de Empresas.

¿Qué es una empresa? Una empresa es una entidad legal formada por un grupo de individuos para emprender y gestionar una empresa comercial, o industrial. A efectos fiscales y de responsabilidad financiera, una empresa se puede organizar de diversas maneras, según el Derecho de sociedades de su jurisdicción. Todas estas empresas de los departamentos de salud son *sociedades anónimas*. En una sociedad anónima, la responsabilidad de los accionistas se limita al capital que invirtieron originalmente. Al crear una sociedad de responsabilidad limitada, ésta se separa de las personas que la dirigen. Cualquier beneficio obtenido por la compañía puede ser embolsado después de pagar los impuestos. Las finanzas de la sociedad deben mantenerse separadas de las personales, para evitar confusiones.



Una empresa es esencialmente una persona artificial –conocida también como *persona jurídica*– en el sentido de que es una entidad ‘separada’ de los individuos que poseen, administran y apoyan sus operaciones. Una empresa con responsabilidad limitada significa entonces que esta persona artificial sólo tendrá que asumir la responsabilidad de las operaciones en sí. No tiene obligaciones morales ni de otro tipo, y las personas reales que están detrás de la operación no son responsables de las acciones de la empresa, y no pueden ser consideradas responsables de los efectos que esa operación pueda tener.

Por lo general, las empresas se organizan para obtener un *beneficio* de las actividades comerciales. En una empresa privada –las empresas del departamento de salud son, en efecto, *empresas privadas*– estos beneficios se limitan al conjunto de propietarios de la empresa, que puede ser una sola persona o un pequeño grupo de interesados, que han invertido en la empresa. A menudo estos propietarios también tienen un impacto directo en la gestión cotidiana de la empresa, por lo que el deseo de aumentar los beneficios es aún más preocupante que en muchas empresas públicas, en las que los objetivos de la dirección y los accionistas pueden ser diferentes.

Hay **dos** tipos de sociedades anónimas: las sociedades anónimas *privadas* y las sociedades anónimas *públicas*. Las sociedades de responsabilidad limitada no pueden ofrecer acciones al público en general. Las sociedades *anónimas* pueden reunir capital ofreciendo acciones al público en general. Las acciones se negocian en la bolsa de valores, y una sociedad de responsabilidad limitada –PLC– debe haber emitido acciones por un valor de al menos 50.000 libras esterlinas antes de poder comerciar.

Una empresa privada, a veces llamada *empresa privada* o *sociedad anónima cerrada*, es un tipo de negocio propiedad de una organización no gubernamental, o de un pequeño número de propietarios. Una empresa privada, a diferencia de una pública, no ofrece acciones ni comercia con acciones en el mercado. En parte porque la propiedad está restringida, hay objetivos específicos que las empresas privadas tratan de aplicar en la gestión de sus negocios.

Aunque el Sistema Nacional de Salud sea una empresa *pública*, casi todas sus actividades son dirigidas por empresas privadas.

Además, desde 2012 la mayoría de hospitales y edificios de salud pasaron de ser de propiedad pública a propiedad de una empresa privada². La mayoría de gente asume que el edificio es del Sistema Nacional de Salud pero eso es simplemente erróneo. Muchos edificios son propiedad de una sociedad *privada limitada*: Sistema Nacional de Salud Property Services Limited, número de empresa 07888110. El año pasado, mientras se derribaban los edificios, y se despojaban de los activos, varios de los accionistas eran "recompensados" por valor de 200.000 cada uno por el beneficio de los *ingresos por alquiler* de nuestro Sistema Nacional de Salud. De hecho, nuestro Sistema Nacional de Salud está pagando un alquiler a una empresa privada por los edificios que necesita usar. ¿Quién se beneficia? Los accionistas de Sistema Nacional de Salud Property Services Limited. De igual manera puedes notar la *diversidad de logotipos* en tu hospital local. Son todas empresas privadas contratadas (pagadas) para suministrar servicios al Sistema

2Y en España... <https://www.infoasturias.com/es/2018/06/12/la-sanidad-privada-va-ganando-posiciones/>

Nacional de Salud. La más grande es Care UK. Se trata de un proveedor independiente de servicios que comercia con una cantidad alucinante de pequeñas sociedades anónimas, privadas y públicas, todas ellas con fines de lucro. La longitud de esta lista puede verse en el Registro de Sociedades. Para más inri, los grupos privados de salud a menudo se establecen como 'organizaciones benéficas', por ejemplo, Nuffield, por lo que pagan tasas comerciales e impuestos **reducidos**.

Resumiendo, nuestro servicio "estatal" del Sistema Nacional de Salud, que recibe grandes cantidades de **fondos gubernamentales**:

- Paga el alquiler de sus edificios
- Compra su atención médica
- Paga los salarios ejecutivos de todos los accionistas y directores
- Paga las tasas municipales
- Paga los impuestos
- Paga a los gerentes para que "se las arreglen", paga incluso hasta el sujetapapeles que sujetas tu historial médico.
- Paga a los médicos y enfermeras por los servicios prestados y los gastos diarios de funcionamiento de los hospitales

Volvamos al montaje de la compañía. Cada empresa puede establecer sus propias reglas, a las que los miembros y empleados deben adherirse. Con el conjunto de normas también viene un esquema de las medidas disciplinarias para cuando alguien *incumple* cualquiera de las normas. Las reglas deben ser divididas en dos categorías:

- Las reglas de categoría **uno** son aquellas en que una infracción resulta en una acción disciplinaria, y las infracciones posteriores podrían conducir al despido.
- Las reglas de categoría **dos** son las que resultan en una destitución sumaria. Las consecuencias de una infracción deben quedar claramente detalladas.

Una sociedad anónima se asegura de que tanto los propietarios y comerciantes no puedan ser considerados personalmente *responsables* de ninguna de sus acciones. Toda la responsabilidad recae en la compañía, que es una *no entidad* a la que se le ha otorgado estatus legal. Detrás de esta pantalla, la gente *real* puede esconderse y perseguir sus propios objetivos personales, centrados en los *beneficios* y el *poder*. La única responsabilidad que tiene cualquiera que trabaje dentro de tal estructura apunta hacia el interior. No hay responsabilidad hacia los clientes, que no les pueden pedir que rindan cuentas. Sin embargo, los propietarios y accionistas *sí pueden*, y harán que cada empleado de la empresa rinda cuentas. Cualquier trabajador de la empresa es responsable de sus acciones *ante los accionistas*, no ante el cliente.

Dentro del sistema sanitario, todo trabajador es responsable ante su empleador, ya sea un grupo, una empresa, o una autoridad de algún tipo. Has sido 'entrenado' por una empresa para trabajar *para esa empresa*.

- Te inscribes en esa empresa para conseguir una *licencia para ejercer*.
- Pagas una cuota para ser miembro de esa empresa.
- Te sometes a las normas y reglamentos de esa empresa.
- Tu responsabilidad, así como tu lealtad, recaen en esa empresa.

Eres *propiedad* de esa empresa.



Sin embargo, también tiran de ti como cliente. Cuando dos personas llegan a un acuerdo por el cual va a haber un intercambio de servicios o bienes entre ellos, efectivamente suscriben un contrato. Un contrato es un acuerdo legalmente exigible entre dos o más partes. Puede ser *oral* o *escrito*, y básicamente es un conjunto de promesas, que se suscriben a las normas y reglamentos de la persona o la empresa con la que se hace el contrato. Como cliente, tú respaldas a la persona o a la empresa.

En lo que respecta a los contratos médicos, son en su mayoría contratos *orales*. No eres consciente de estar *de acuerdo* con algo, y de que tienes una opción en el asunto. **Cuando no rechazas el contrato médico legalmente se asume que has dado tu consentimiento**. En ningún otro ámbito de la vida esto es así. El jardinero no puede asumir que tú querías que cortara el césped, ya que tú no le hiciste saber lo contrario.

A la profesión médica se le ha dado el derecho de asumir que saben lo que tú quieres. En esencia, ellos deciden qué contrato se necesita, lo escriben y lo firman *en tu nombre*. En efecto, ahora el cliente es también **propiedad** del sistema.

Dado que todo el sistema sanitario se ha establecido como empresas que interactúan, cada una con su propio campo cuidadosamente delineado, con objetivos y actividades claramente descritos, todos quienes trabajan en el sistema de salud están empleados por una empresa concreta, de hecho por varias, y tendrán que adherirse a las normas proclamadas por esa empresa. Un médico puede ser miembro de la Asociación Médica Británica y del Consejo Médico General. Puede ser empleado por una Compañía Fiduciaria *específica*, para un trabajo *concreto*, en un lugar *determinado*. Necesita hacer ese trabajo, y no necesita saber lo que otros colegas están haciendo en otro lugar. Cada empresa es como un campo de especialidad por sí misma. *Cómo y cuándo* trabajan estas empresas juntas, depende de los dueños y accionistas de las empresas involucradas. No tiene nada que ver con los requerimientos del cliente.

Una empresa regula su propia fuerza de trabajo, y disciplina su propia fuerza de trabajo. Tú, como empleado, has firmado un contrato que es vinculante. Te adherirás a sus reglas, o tendrás que afrontar las consecuencias. **Trabajarás para alcanzar los objetivos de obtener beneficios y ganar poder.** Cuando trabajes bien para la empresa, serás recompensado. Puedes ser promovido a un trabajo con más influencia sobre la gente, y con más beneficios personales. Sólo los empleados que destacan en aportar lo que los accionistas requieren acabarán ocupando las posiciones más influyentes dentro de la empresa. Y como las necesidades de los clientes, y las necesidades de la empresa, son directamente opuestas, sólo puedes servir a uno, no a ambos. O el cliente mejora o la empresa mejora. Puedes mover el dinero y la energía en la sociedad, pero siempre tendrás que tomarlo de algún lugar para moverlo a otro lugar. Es esa dirección la que ha sido determinada para cada empleado por la empresa para la que trabaja.

Pongamos esto en un esquema muy simple, con respecto a...

La prestación de servicios sanitarios a la población

La población recoge el dinero, que entrega a una empresa privada, cuyo objetivo es obtener beneficios para sus accionistas, con la promesa de que esta empresa va a proporcionar la atención sanitaria que la gente necesita. En esta cadena —¡y aquí sólo estamos usando una empresa!— es fácil ver que **no todo el dinero que la gente ha ido entregando para su salud va a terminar siendo gastado en salud**. Justo en el centro de este sistema, la empresa está ahí para hacer dinero de esta interacción, lo que significa que si la compañía paga sus propios gastos, y crea un beneficio por encima de eso, el dinero disponible para proporcionar la atención sanitaria a la gente es mucho menor que la cantidad de dinero aportado, que se toma de la gente. Cuantas más empresas se crean, para que se coloquen entre los receptores de los servicios y la oferta de financiación, más dinero se desviará a los bolsillos privados. Mirando este esquema, la conclusión obvia debería ser que si la población pagara directamente por los servicios que requiere, todo el mundo debería tener un sistema de salud más eficiente. Cuando se transfiere directamente el dinero, haciendo que el receptor del servicio pague directamente por éste al proveedor, hay menos fuga de dinero.

Una ventaja añadida de un sistema en que no hay intermediario es que el contrato se realiza directamente entre el receptor y el proveedor. En este caso, el proveedor se compromete con el cliente y lo único que importa es satisfacer al cliente. El objetivo de la empresa, o de la persona que presta el servicio, es

mantener al cliente satisfecho. Esto significa que **tendrán que asumir la responsabilidad hacia el cliente**, de lo contrario el cliente puede terminar buscando otro proveedor.

Sin embargo, si el proveedor [del servicio] trabaja para una empresa que forma parte de otra empresa, que tiene participaciones importantes en otra empresa, el proveedor tendrá que satisfacer a la empresa, no al cliente. Si el cliente está insatisfecho puede quejarse a la empresa, pero a ésta no le importa ya que su principal objetivo es la obtención de beneficios. Por otro lado, el proveedor tendrá que atenerse a las normas que ha firmado, en cuyo caso podrá conservar su trabajo, o bien puede ceder a las necesidades del cliente, yendo en contra de las normas de la empresa, con lo que tendrá que enfrentarse a una acción disciplinaria de su jefe, la empresa.

En una sociedad abierta y honesta, asumir la responsabilidad directa de los actos es una necesidad absoluta. Cuando el cliente no está satisfecho con el trabajo o el servicio prestado, debe haber consecuencias para el proveedor. Utilizamos la frase "*el cliente siempre tiene la razón*". Sin embargo, cuando el cliente se queja, resulta que el proveedor de servicios está protegido de esa queja por medio de un complicado sistema, diseñado por el mundo corporativo para asegurar que siempre pueda ser un negocio como el de siempre.

Tiene sentido permitir que el cliente *seleccione el tipo de enfoque de salud que prefiere*. Despues de todo, se trata de nuestra salud personal.

Pero si realmente es un asunto *personal*, ¿por qué no se nos permite elegir libremente qué hacer con él, y cómo abordarlo? Además, tiene sentido que la persona que presta el servicio, el *proveedor de salud* (no una empresa, sino el *verdadero hombre o mujer*), se responsabilice de sus actos. Si nos prometen una recuperación total y no nos recuperamos totalmente, es muy posible que estemos muy descontentos con el servicio prestado. Permitamos que el cliente tenga el derecho de vincular el *resultado* de la prestación de la asistencia sanitaria con la *expectativa* que él tenía, tal y como ocurre en el mundo real. Suscribimos un contrato que esencialmente dice que '*usted va a proporcionarme algo que he decidido que necesito. Usted me da lo que necesito, y yo le do una retribución acordada*'.

Al final de esta transacción ambas partes deben quedar satisfechas. Si no es así, habrá consecuencias directas para el hombre o la mujer que haya roto los términos del contrato. **Cada hombre o mujer debe ser responsable ante el grupo, ante la sociedad en que vive y trabaja. En la vida real no existe tal cosa como una 'responsabilidad limitada'.**

En esta configuración estamos orientados a los *resultados, no a las ganancias*. Lo que el cliente quiere ver es el resultado de la interacción; lo que el proveedor quiere ver son los beneficios. Son dos enfoques opuestos. Uno no va muy bien con el otro. Es una elección que la sociedad tiene que hacer. ¿A qué principio nos vamos a someter? Propondría el principio que dice que el proveedor del servicio, en este caso la asistencia sanitaria, sólo puede ser rentable si ofrece el tipo de resultados que los clientes piden. Esto significa que él es personalmente responsable del trabajo que entrega.

Si son los resultados los que determinan el tipo de asistencia sanitaria que la gente va a recibir, se acabó el discutir continuamente sobre lo que se ha "probado" y lo que no, porque la gente probará las cosas por sí misma y decidirá por sí misma qué es lo que funciona para *ese individuo y en esas circunstancias*. Claro que habrá muchos enfoques, técnicas y tratamientos diferentes, y el hecho de que algunas personas estén contentas de utilizar lo que han elegido, y otras elijan algo diferente, no es perjudicial para la salud del individuo, sino más bien beneficioso. Sin embargo, es perjudicial para cualquier esquema de ganancia.

Como receptor de la asistencia sanitaria que he elegido debería estar contento con los resultados y cuando lo esté, realmente no importa si para algún otro mi elección no es la mejor. **Todo el mundo tiene derecho a tomar su propia decisión, basada en sus experiencias personales, y a cambiar de opinión cuando lo considere apropiado.** Significaría el fin de un sistema de salud para todos, e introduciría una era de provisión de salud para todos. Cada uno de nosotros puede elegir de entre todas las posibilidades, cualquiera de las formas diferentes de enfocar la salud.

Entonces, en última instancia, ¿cuáles son los requisitos para una sociedad así?

- ***La libertad de elección***
- ***Responsabilidad personal***
- ***Tolerancia hacia las elecciones de los demás***

* * *