

**EDITORIAL:****CRISIS EN LA CAJA NACIONAL DE SALUD**

Dr. Javier Caballero Rendon  
*Presidente de la Sociedad Paceña de Medicina Familiar*

---

Como es de conocimiento de todos nuestros lectores la Caja Nacional de Salud (CNS) es la entidad aseguradora que alberga a todos los Médicos Familiares de Bolivia. Es una institución cuyo primer nivel de atención esta basado en el Sistema de Medicina Familiar.

En estos últimos años se han venido suscitando muchas crisis en esta prestigiosa institución debido a actos de corrupción que en su momento fueron protagonizados por los gobiernos de turno quienes utilizaban a la CNS como un botín político para otorgar trabajo a los miembros de su partido.

Esta crisis se ha profundizado este último año y ahora se habla de nepotismo dentro de la institución, sobreprecios en compras de bienes, alimentos, medicamentos, etc.

La CNS más que nunca está bajo la lupa de la población en general, se ha generado lastimosamente una campaña de desprestigio a través de medios de comunicación masivos tanto escritos como televisivos, campaña que está llevada adelante por gente interesada en llegar a cargos de poder en la institución aseguradora más grande del país. Se habla incluso de una pugna interna entre dos grupos antagonistas del partido de gobierno actual.

Esta situación a generado una cultura de queja en la población asegurada, todo lo que se hace dentro de la institución esta mal, ahora la población se queja con y sin razón a raíz de esta crisis institucional y el marcado desprestigio que tenemos.

Pero seamos autocríticos y tratemos de analizar que parte del problema nos corresponde a los que trabajamos en el primer nivel de la CNS. La población se queja de mala atención que tiene que ver directamente con malas relaciones humanas y hay que reconocer que en muchas ocasiones tienen razón, las enfermeras no tratan con amabilidad, los médicos a veces no escuchamos a los pacientes, los atendemos demasiado rápido, solo queremos cumplir nuestro

horario e irnos, no explicamos adecuadamente cual es el problema de salud del paciente, nos olvidamos de hablar de prevención, nos olvidamos de hacer un examen minucioso, rechazo de pacientes, no ingresamos a consultorio puntuales sabiendo que la gente nos esta esperando, etc.

Si uno analiza un poco esta situación todos los problemas detallados en el anterior párrafo son fáciles de solucionar solo implican realizar nuestro trabajo con esmero y cariño y no son cosas insalvables, solo se trata de un cambio de actitud hacia el paciente y estoy seguro que no habrían más quejas.

Amplieemos un poco el análisis, de que se queja la población asegurada: de mal trato en la CNS a todo nivel. Entonces una intervención a la CNS, cambios de autoridades a nivel nacional y regional, despido a los trabajadores por supuesto nepotismo, ¿solucionara los problemas de los que se quejan los pacientes?, es decir el mal trato, la respuesta creo que es muy sencilla: NO.

Entonces este simple análisis demuestra que no se trata de cambiar autoridades o intervenir la CNS para solucionar el problema de descontento en los asegurados y beneficiarios. Obviamente que estamos de acuerdo en que se luche contra la corrupción que se haga juicios y se encarcele a todos aquellos que robaron e hicieron actos ilegales en la institución.

Pero en el momento actual lo más importante para salir rápidamente de la crisis es buscar el cambio de actitud de los trabajadores de la CNS hacia la población asegurada, lavar esa mala imagen que se nos ha hecho con el buen trato a los pacientes y sus familiares, en estos momentos una sonrisa y un trato amable puede estar salvando nuestros trabajos y como médicos familiares cuya misión es la atención integral a la familia deberíamos ser quienes demos el ejemplo de buenas relaciones con nuestros pacientes y sus familias.