

El Defensor del Paciente una asociación al servicio de los ciudadanos. Entrevista con Carmen Flores

Fecha del artículo 9/9/2004 / Fecha de alta en Natural 13/9/2004

Un juez de Santiago de Compostela acaba de condenar a dos médicos a un año de prisión y a otro de inhabilitación para el ejercicio de la profesión por extirpar el riñón equivocado. Los médicos son jefes de servicio, uno de Urología y otro de Cirugía Vasculardel Servicio Gallego de Salud. Esta noticia, que produce escalofríos, no constituye un hecho aislado. Cada año se producen en España miles de casos de errores médicos. No todos llegan a la gravedad del que acabamos de citar, pero, sin duda, afectan en numerosas ocasiones tanto a los usuarios de la Sanidad Pública como de la privada. Tampoco son exclusivos de nuestro país: en Estados Unidos, por ejemplo, en vista de la enorme cantidad de incidentes quirúrgicos similares que se producen cada año, acaba de entrar en vigor una nueva norma que obliga a marcar con un rotulador de tinta indeleble el lugar exacto donde se debe operar.

Frente la indefensión en la que se encuentran los usuarios de la Sanidad en España, una asociación dedica todo su tiempo y sus esfuerzos a conseguir que se reconozcan los derechos de los ciudadanos en este campo. Quizá, con el apoyo de todos, se logre acabar por fin con la prepotencia generalizada de la clase médica, con los errores y negligencias, con el imperio de la mafia farmacéutica y con el entramado, en fin, que rodea la práctica de las denominadas "medicinas oficiales".

Detrás de la lucha que llevan a cabo Carmen Flores y los demás miembros de la asociación El Defensor del Paciente se esconde, en muchas ocasiones, una tragedia personal. A ella se le ocurrió la idea de crear este organismo después de sufrir en carne propia uno de esos errores que tan a menudo se producen en nuestro Sistema Sanitario.

"Tengo un hijo tetraplégico a causa de una mala praxis médica. A raíz de las indefensiones que estábamos sufriendo en el hospital, al ver que mi hijo estaba cada vez peor, que no nos hacían caso y que no sabíamos dónde recurrir, surgió la idea de que era necesaria la figura de un Defensor del Paciente dedicado exclusivamente al tema sanitario, no sólo en lo relativo a las negligencias médicas sino también a todo lo que se refiere a una mala atención, un mal trato, una mala comida, una falta de limpieza, una estancia de muchísimas horas en urgencias... Aunque no haya habido una negligencia, hay muchas ocasiones en que se siente indefensión y se tiene la necesidad de que alguien te asesore y te diga lo que debes hacer en cada momento".

Carmen Flores es Presidenta de la asociación El Defensor del Paciente, y promotora y fundadora de la misma junto con otros compañeros. Contactar con ellos es fácil. Puede hacerse por Internet, a través de la web de la asociación (www.negligenciasmedicas.com) o en los teléfonos 914653322

¿Hay otras asociaciones similares en España?

No hay ninguna que se dedique exclusivamente a todas las ramas del ámbito sanitario como hacemos nosotros, que nos ocupamos tanto de las negligencias médicas como del trato al enfermo y a sus familiares, las listas de espera o la denuncia de hechos como, por ejemplo, que en determinado hospital haya un brote de aspergillus o cualquier otro problema. En el Sistema Nacional de Salud hay Atención al Paciente y en la sanidad privada tienen Atención al Cliente, pero desafortunadamente son muy pocas o ninguna las reclamaciones y denuncias que llegan a buen puerto.

El Defensor del Paciente ¿tiene algún contacto con el Defensor del Pueblo?

Llevamos años solicitándolo, pero el Defensor del Pueblo, como otros organismos oficiales, lo que hace es derivarnos a otras instituciones que no tienen capacidad para resolver las reivindicaciones que nosotros les hacemos, entre otras que se ponga en marcha una Ley de Calidad que asegure que un paciente no va a estar en lista de espera más de dos meses, o una semana si se trata de un caso grave, o que desde la Administración se diga la verdad sobre la lista de espera, o que se aclare el papel del Defensor del Pueblo respecto a los asuntos sanitarios, ya que podría acudir al Parlamento para hablar de temas como las negligencias médicas.

En los primeros seis meses de este año llevamos contabilizadas más de 200 personas fallecidas por presuntas negligencias médicas. Yo creo que esas personas merecen un respeto, igual que sus familias, y tienen el mismo derecho que otros colectivos sociales que también suman muchos fallecimientos por otras causas y con los que se tiene otro trato y otros miramientos. Nosotros nos sentimos claramente discriminados.

¿Cuántos casos han tramitado durante el último año?

La última memoria es de 2003, porque la de 2004 se elabora en diciembre y no la hacemos pública hasta enero. En 2003 tuvimos más de once mil reclamaciones por presunta negligencia médica y, la verdad, este año no sé si vamos a superar esa cifra, pero lo que te aseguro es que sí se va a superar en cuanto a gravedad de los hechos. Se están presentando unas denuncias muy graves que no se deberían dar ni en la Sanidad española, de la que nos dicen que es un ejemplo para toda Europa, ni en ninguna sanidad del mundo.

¿Nos puedes contar algunos casos concretos?

Sí, te voy a poner algunos ejemplos que demuestran cómo la deshumanización de la sanidad está llegando a un punto tal que tenemos que levantar la voz y llamar la atención de toda la sociedad.

Tenemos el caso de una paciente que estaba agonizando y sufría mucho. Estaba dando grandes gritos y la familia le pidió al médico que hiciera algo para acabar con aquel sufrimiento. El médico dijo que él cumplía un protocolo y que, desde luego, no iba a hacer absolutamente nada. Cuando la paciente falleció, su hija le recriminó al médico su postura, y él contestó, literalmente: "Si usted quería ver a su madre muerta tenía que haberle puesto una almohada en la boca".

También tenemos el caso de una embarazada que acudió a urgencias y la mandaron a casa diciéndole que no estaba de parto. Tuvo que volver otra vez y los dos médicos que estaban revisándola empezaron a discutir delante de ella. Uno le dijo al otro: "Pues tú dirás lo que quieras; evidentemente, la habrás mirado hace un rato, pero este niño está muerto". Lo dijo así, sin darse cuenta del dolor y del sufrimiento que en ese momento le estaba ocasionando a la madre.

Estos ejemplos se refieren al nivel estrictamente humano, pero a nivel de negligencia tenemos también muchos casos. Por ejemplo, acaba de fallecer una mujer a la que dejaron comiendo sola en un centro médico. Ella no estaba en condiciones de alimentarse por sí sola, pero hay tanto trabajo y tan poco personal que si una persona no tiene familia se muere de asco; esto es así literalmente. La mujer no pudo alcanzar un yogur, se cayó, se dio un golpe en la cabeza, tardaron casi 24 horas en atenderla y falleció porque tenía un derrame cerebral que nadie atendió.

Desgraciadamente, se producen muchísimos casos de este estilo. Una paciente está en coma desde hace dos meses después de una intervención de varices. Un niño de 19 días falleció desangrado porque al médico se le olvidó pedir sus niveles de coagulación

antes de la intervención. Creo que estos ejemplos pueden servir para ilustrar los casos que nos están llegando. Esto es gravísimo, y ya no me refiero a la cantidad, que está siendo enorme, sino a las barbaridades que se cometen y que suelen ser evitables. Cuando nosotros denunciemos una negligencia médica lo hacemos porque creemos que esa negligencia ha sido evitable, no porque pensemos que un médico no se puede equivocar. Claro que se puede equivocar, porque es un ser humano como todos nosotros, pero tiene que responsabilizarse de sus actos, como cualquier otro trabajador, sobre todo porque estamos hablando de vidas humanas y de integridad física.

¿En qué campo se producen más errores médicos?

Posiblemente en Urgencias, porque ahí se producen muchos errores de diagnóstico. Los médicos de Urgencias están muy colapsados y tienen exceso de trabajo. Hay muchísimos médicos residentes que no están todavía capacitados para elaborar diagnósticos y, pese a ello, los dejan solos en Urgencias. A veces ven al paciente y le mandan a casa, pero luego éste tiene que volver y quizá entonces es demasiado tarde porque se trata de patologías tales como infartos. También hay muchos errores en Ginecología y Obstetricia, Traumatología y Cirugía General.

¿Hay casos de denuncias por yatrogenia, es decir, por reacciones adversas causadas por medicamentos o por determinados tratamientos?

Nosotros siempre presentamos en julio un informe de los primeros seis meses del año, y esta vez tenemos un 20% de casos de errores en la medicación, sobre todo en los hospitales. Es una cifra muy llamativa, y lo malo es que se trata de algo muy frecuente. No resulta extraño que, por ejemplo, le den al paciente de la cama nº 2 la medicación correspondiente a la cama nº 1. Esto sucede fundamentalmente porque al paciente no se le informa acerca de su medicación. En la mayoría de los hospitales al enfermo le pueden dar diez pastillas y se las suministran todas juntas, sin envoltorio, con lo que no sabe todo lo que le está tomando. Además, como lo ha mandado el médico, la gente se toma todo lo que le den. Hemos visto el caso de suministrar metadona a un paciente que no tenía nada que ver con el tema de la drogadicción, o de darle a otro una pastilla que le causó un infarto cerebral.

Ésta es una de las cosas que vamos a señalar en el informe porque, desgraciadamente, está ocurriendo con mucha frecuencia. Nosotros seguimos haciendo reivindicaciones, aunque no se nos escucha, y en el tema del uso de medicamentos hemos solicitado muchísimas veces a la Administración que si un medicamento tiene efectos secundarios importantes se pida un consentimiento informado, para que quede claro si el paciente quiere tomar ese medicamento o no, ya que tiene derecho a negarse. En el protocolo médico hay un apartado que dice que el facultativo nunca puede ocasionar más daño del que intenta reparar, y esto debería hacerse extensivo a los medicamentos. Un medicamento tiene que servir para producir una mejora, no un empeoramiento. Si hace empeorar el estado de salud, pero no existe la alternativa de emplear un tratamiento que no tenga esos efectos indeseados, es el paciente quien debe decidir si quiere tomarlo o prefiere quedarse como está. Y esto no se está haciendo, a pesar de que muchas veces hay otras alternativas de tratamiento e incluso alternativas naturales que no tienen ningún efecto secundario.

Estos diferentes casos de mal uso de medicamentos ¿tienen que ver con las presiones de la industria farmacéutica para comercializar y para imponer determinados fármacos?

Sí. Nosotros incluso hemos tenido algunas denuncias. Lo que pasa es que, desgraciadamente –y no quiero que esto se tome como un insulto, sino como un reproche cariñoso–, se tiene mucha cobardía a la hora de denunciar. Hace poco hemos conocido un caso muy típico, porque no ha sucedido con un médico determinado sino que se puede hacer extensivo a muchos otros. Un médico de Valencia ha estado

suministrando un fármaco de ensayo clínico sin el conocimiento del paciente. Su hija me llamó muy preocupada y me dijo que en el envase ponía "Ensayo clínico". Le pedí que me mandara la caja para ver qué tipo de fármaco era y ni siquiera tenía nombre, a pesar de que la ley dice que el médico no puede dispensar medicamentos en su propia consulta. El medicamento tiene que obtenerse con una receta y en la farmacia. Bueno, pues la hija de este paciente de Valencia está tan asustada que no ha denunciado el hecho, porque su padre tiene que seguir acudiendo al mismo médico. Evidentemente, sin una denuncia nosotros no podemos hacer nada al respecto.

Tenemos muchos casos de este estilo. Recuerdo, por ejemplo, el asunto del Lipobay, ocurrido en 2001. El Lipobay era un medicamento de Bayer contra el colesterol que se ensayó en 39 hospitales públicos, se siguió suministrando después de comprobar que suponía un riesgo para la salud y finalmente ocasionó varios muertos y numerosos casos de reacciones adversas. ¿Por qué puede suceder algo así? Porque se paga a los médicos y se paga a los propios hospitales para que empleen ese fármaco, pero al final el perjudicado es el enfermo. En este ensayo clínico realizado en los 39 hospitales públicos le decían a los pacientes que iban a seguir una dieta mediterránea y les daban Lipobay. Para que los pacientes no sospecharan nada y no efectuaran denuncias, les obligaban incluso a devolver las cajas y los envoltorios de las pastillas, con lo que ellos lo dejaban todo bien atado.

Respecto al tema de las Medicinas Naturales ¿se ha hecho algún intento por promoverlas desde la asociación El Defensor del Paciente?

Sí, nosotros solicitamos que la Medicina Natural se ofrezca como una medicina alternativa y que se incluya en la Seguridad Social. No hay más que pensar en técnicas como la acupuntura, que, en nuestra opinión, podría evitar muchísimas intervenciones, sobre todo de columna, que son sumamente delicadas. Sin embargo, parece que la industria farmacéutica tiene demasiado poder y demasiado peso, pero yo creo que la Administración no debe pensar en la industria farmacéutica sino en el beneficio del paciente y en el menor riesgo para su salud y, desde luego, hay algo que se está constatando, y es que cada vez más pacientes acuden a la medicina natural, aunque hay gente que no lo hace porque no puede costársela.

¿Eres partidaria de la regularización de este tipo de medicinas?

Sí, es una de las cosas que más solicitamos. Pedimos un control exhaustivo, porque repito que se trata de salud, de vida, de integridad física, y quien tiene la responsabilidad de protegernos y de cuidarnos es la Administración Sanitaria. Pero no pedimos que se venda de todo en la farmacia a cargo de la Seguridad Social, sino que, con un control exhaustivo, se le dé a elegir al paciente la medicina natural. Si una persona quiere recurrir a la medicina alternativa y no tiene medios para costárselo, que la Seguridad Social le ayude. Que haya un "prepago" en las medicinas naturales igual que lo hay en las medicinas convencionales. Si, por ejemplo, alguien quiere unas perlas de ajo porque cree que le van bien para la circulación -y, además, está constatado que esas perlas de ajo son beneficiosas para la salud- esas perlas deben pasarse por la Seguridad Social, igual que se pasa cualquier fármaco para la circulación que, además, hace un daño importante al estómago.

¿Cualquier persona que quiera resolver una duda, presentar una denuncia o tener información sobre estos temas puede acudir a la asociación El Defensor del Paciente?

Sí, estamos a disposición de todo el que quiera acudir a nosotros para resolver una duda, asesorarse, encontrar un abogado especialista o un médico que le haga un informe para presentar una denuncia... En fin, para cualquier tema relacionado con el ámbito sanitario, tanto privado como público. No queremos que nadie se sienta indefenso o que no sepa qué hacer en un momento determinado.

Todos conocemos el corporativismo de la clase médica. Los médicos suelen apoyarse entre sí aunque sepan que un compañero ha cometido un error. ¿El Defensor del Paciente dispone de facultativos dispuestos a ayudar hasta el punto de hacer otro diagnóstico o presentar un informe que contradiga las opiniones de otro médico?

Sí, afortunadamente. Nos ha costado muchísimo tiempo y muchísimo trabajo, pero hay hasta Jefes de Servicio que están en activo y hacen informes para nosotros, porque también ellos piensan que cuando un médico comete un error grave tiene que responsabilizarse de él, y si estos médicos que trabajan con nosotros tienen que hacer un informe lo hacen y hasta se presentan ante un juez. Es verdad que si presentan estos informes se ponen contra un compañero, pero lo hacen. Tienen que trabajar mucho para elaborar sus informes y los cobran más de lo que a nosotros nos gustaría, pero lo cierto es que podemos contar con ellos. También tenemos en la asociación veintidós gabinetes de abogados especializados que son fundamentales para llevar a cabo nuestra labor

Me gustaría terminar comentando los informes de muchos médicos forenses de juzgado. Nosotros estamos recibiendo informes que son una verdadera vergüenza, porque mienten para proteger a sus compañeros. Es una de las cosas que queremos tratar con la Administración de Justicia y con el Consejo del Poder Judicial, ya que muchos casos no se resuelven a favor del paciente, aunque lleve la razón, porque el médico forense, que precisamente es quien tiene que decir que ha habido una mala praxis médica, miente, esconde datos y manipula.

Carmen Machado

Carmen Machado

Revista Otoño 2004