

## ENTREVISTA | Carmen Flores



***Nos anuncian que somos una de las mejores sanidades de Europa, pero tiene mucho que mejorar***

Carmen Flores lleva más de diez años luchando a favor de una mejora en la sanidad pública y privada. Evitar y denunciar las negligencias médicas es otro de sus objetivos profesionales. A partir de su propia experiencia y de la indefensión que sintió tras sufrir una mala praxis médica, formó la ASOCIACIÓN EL DEFENSOR DEL PACIENTE, de la que es presidenta.

Europa Press (Especial para Puleva Salud)

**P.- ¿Cómo surge la ASOCIACIÓN EL DEFENSOR DEL PACIENTE?**

R.- Yo tengo un hijo tetrapléjico por una mala praxis médica y sentí una gran indefensión. Acudía a todos los sitios y nadie me escuchaba, nadie atendía lo que yo quería contar, lo que le había pasado a mi hijo. Vi que realmente había una absoluta indefensión. Me uní con otros compañeros que estaban en una situación parecida y creamos lo que yo tuve en mente desde que salí del hospital: crear el Defensor del Paciente.

**Trayectoria.** Carmen Flores lleva más de diez años luchando por la mejora de la sanidad.

**P.- ¿Cuándo nace la ASOCIACIÓN EL DEFENSOR DEL PACIENTE?**

R.- Esto le pasó a mi hijo en 1991 y yo estuve luchando sin un nombre determinado. La asociación como tal, definida como el Defensor del Paciente, nació en 1997. Estamos peleando mucho y ha adquirido un nombre que suena como si llevara muchísimo tiempo, pero en realidad llevamos poco.

**P.- ¿Cómo está compuesta la ASOCIACIÓN EL DEFENSOR DEL PACIENTE?**

R.- Está compuesta fundamentalmente por víctimas. Además, tenemos 20 gabinetes de abogados en España, que colaboran con nosotros y que son especialistas en Derecho Sanitario, y médicos, aproximadamente unos 30, que también colaboran para hacer peritajes e informes y determinar si hay causa o no para poner la denuncia.

**P.- ¿Cuáles son los objetivos de la ASOCIACIÓN EL DEFENSOR DEL PACIENTE?**

R.- El objetivo principal es que nadie sufra una indefensión y que nadie esté en condiciones de poner una denuncia porque ha perdido a su ser querido, porque le han dejado mal o porque ha tenido unos problemas gravísimos. Los objetivos principales son que disminuyan las negligencias, porque es una utopía decir que no vuelva a pasar.

Buscamos la mejora de la sanidad pública y privada, porque se nos está diciendo a bombo y platillo que somos una de las mejores sanidades de Europa, pero tiene muchísimo que mejorar. Ha sufrido un deterioro importante en los últimos años en el tema asistencial, en el tema de trato, en fin, que nosotros creemos que puede mejorar muchísimo. La lista de espera es un gran problema, por no ir más lejos.

**P.- ¿Cómo puede reclamar un paciente ante una negligencia?**

R.- Lo primero que tiene que hacer es constatar que ha habido una negligencia. A veces, pensamos que ha habido una negligencia por algo tan simple y tan sencillo como es que el médico no se ha sentado a contarnos lo que ha pasado, que a lo mejor ha sido una



consecuencia, no de una negligencia, si no de otras causas que son ajenas a la labor del médico. Y esto hace que se pongan algunas denuncias innecesarias. Creo que hay acabar con esto, creo que es falta de profesionalidad de un médico que sabe que uno de sus deberes es dar explicaciones.

**P.- ¿Cuántas denuncias se hacen al año en España?**

R.- Nosotros calculamos que, entre todas las entidades donde se puede reclamar y denunciar, es decir, los servicios de Atención al Paciente, las Comunidades Autónomas, el Defensor del Pueblo, el Ministerio de Sanidad..., que forman una especie de reguero de denuncias, y esta y otras asociaciones, creemos que no se hacen menos de 50.000 al año. Es difícil saberlo, es decir, es fácil saber que nosotros el año pasado recibimos casi 10.000, porque nosotros damos los datos, no nos importa, pero si le preguntas a la Administración, no va a decirlo. En este tema no hay mucha claridad.

**P.- ¿Los médicos y los abogados de la asociación estudian las posibles negligencias?**

R.- Sí. A veces nos llevamos algún rapapolvo por parte del paciente, son los mínimos, pero nos lo llevamos porque el abogado ha contrastado la información y los informes, y ha preguntado al médico y éste le ha dicho que no hay nada que hacer porque esto no ha sido así. Entonces nos llevamos una bronca del paciente, nos dice que para qué sirve esta asociación. Esto ocurre porque el paciente desconoce lo que le han hecho, y a no ser que sea una cosa muy llamativa, a veces no se pueden denunciar. Si no hay razón, lo que menos vamos a hacer es poner una denuncia a una persona de una forma injusta. Para eso está la "criba" del abogado y el médico que estudian el caso y dicen si aquí hay caso o no.

**P.- Cuando existe el caso de negligencia, ¿la asociación se persona como acusación?**

R.- No podemos. Nosotros nos hemos personado como acusación, por ejemplo, en el caso de Débora Catalá, la chica que murió en la liposucción. Pues el juez nos pidió 150.000 pesetas para personarnos. Nosotros no pedimos nada, el abogado no cobra nada por personarse, lo hacemos porque creemos que debemos hacerlo. Como nosotros a los medios de comunicación les habíamos dicho que nos personábamos, pues no quisimos dar marcha atrás, pero nos ha costado mucho sacrificio para subsistir. Además estamos personados en 4 ó 5 causas más, pero ahí no se nos ha pedido dinero. Yo creo que hubo mala fe de este juez, por alguna razón que él sabrá.

Luego hicimos una denuncia en Zaragoza porque era un tema de ensayos clínicos sin la autorización del paciente, es decir, utilizar a los pacientes como cobayas y tuvimos que retirar la denuncia porque el juez nos pedía 250.000 pesetas. Éstas son algunas de las trabas que nos encontramos. Tenemos mucho interés en personarnos en muchas causas pero no podemos. Y es peor personarse y cuando te piden el dinero retirarte, que no hacerlo de principio.

## Los derechos del paciente

**P. - ¿Cuáles son los principales derechos del paciente?**

R.- Hay una carta de derechos del paciente, que es la Ley General de Sanidad, que creo que es completísima. Pero yo creo que el problema es que no se cumple. Además, hay otros derechos que habría que añadir como el derecho a una buena información. Por ejemplo, cuando pasa la visita médica, los familiares tienen que salir. Pienso que esto es un derecho del familiar, de estar presente uno de los familiares, pero esto ocurre incluso en los discapacitados mentales o con las personas ancianas, que no saben lo que le han hecho o le han dicho.

**Desconocimiento.** Se ignoran muchos derechos que asisten al paciente y a los familiares.



Y también hay muchísimos derechos que hasta ahora no se dan, por ejemplo, un paciente

tiene derecho a estar presente en el quirófano, si uno de los familiares lo requiere. Por ejemplo, tenemos derecho a que no haya más de dos camas en una habitación. Creo que esto es fundamental, no sólo por la intimidad del paciente, incluso por limpieza y aseo.

Nosotros hemos hecho una serie de peticiones al Ministerio de Sanidad y a los consejeros de Salud de las Comunidades Autónomas referidas a todo esto. Algunas serán inviables, como nos dijo la ministra, porque le solicitábamos que se quitara el IVA de los aparatos protésicos y de los medicamentos. Yo no puedo entender que una silla de ruedas tenga un 12 por ciento de IVA.

## **La Sanidad pública en España**

**P. - ¿Cuáles crees que son los principales problemas de la sanidad pública en España?**

R.- Aparte de las listas de espera, que he comentado antes, creo que las urgencias están absolutamente vergonzosas, pero además, porque les da la gana. Pienso que no intentan arreglar las urgencias y las listas de espera: creo que es una clara derivación a la sanidad privada. ¿Quién se aguanta en unas urgencias o en una lista de espera? Los que no tienen medios, los que disponen de ellos, al día siguiente, se van a un médico privado y no tienen que esperar.

Esto es el intento claro de desviar a la gente a la privada, que la gente se haga seguros... Si se tuviera voluntad, yo creo que se arreglaba. No digo que no haya que esperar nada, es absurdo, pero lo que se está haciendo ahora, que se están dando citas para 2004 y que para un especialista tengas que esperar seis meses, me parece demencial. Esto es otro derecho que tampoco exigimos.

**P.- ¿Cuáles son los casos más llamativos que se ha encontrado en estos años?**

R.- Hay muchísimos, pero los más recientes son dos. Hace unos meses me llegó una denuncia del Hospital La Mancha Centro, una mujer que fue a abortar porque le dijeron que no había más remedio porque el niño estaba muerto. Esta mujer se levantó y tuvo el niño en el water. La llevaron a la cama como pudieron y estuvo cinco horas con el feto colgando entre las piernas sin que el médico acudiera a atenderla. Esta mujer se pudo morir. La enfermera llamaba al médico y éste le decía que hasta que no tuviera la placenta fuera no iba. En estos casos se muestra la desinformación del paciente, porque yo espero una hora y si el médico se niega a ir, me voy al juzgado de guardia.

El otro caso es de Toledo. Una mujer que tenía un seguro privado, se puso de parto y se fue al médico. Cuando llegó le dijeron que el médico no estaba, que estaba de guardia en un hospital público y, como ella quería que le atendiera ese médico que la había atendido siempre, se fue al público. Cuando llegó el médico le dijo que se esperara hasta mañana que ahora no podía cobrar su parto. Y esta mujer tiene el niño malísimo porque se le está muriendo, porque la hizo esperar, y ella, que no entendía porque era primeriza, pensó que podía esperar. Además el informe de la atención al parto, viene firmado por él para cobrar el parto, y él no estuvo en ningún momento.