

Presidenta de la asociación El Defensor del Paciente Carmen Flores: 'Maltratan de palabra al paciente, que no se puede defender'

"El médico es un profesional que tiene una responsabilidad, y debe asumirla cuando su error le cuesta la vida o la salud a una persona"



Carmen Flores, tras acudir a una conferencia.

Carmen Flores (Madrid, 1948) es peluquera, pero "la cadena de negligencias" que llevó a su hijo Miguel Ángel a la tetraplejia, y a fallecer el pasado mes de febrero, la impulsaron a crear la asociación El Defensor del Paciente, con doce mil socios y una actitud combativa contra los errores sanitarios. Flores advierte de que la relación médico-paciente "se ha deteriorado, ya no existe", en gran parte por "conceder a los profesionales sanitarios el rango de autoridad"

MATÍAS VALLÉS | A CORUÑA -Para que se haga cargo del tipo de entrevista: ¿El médico es el enemigo?

-En absoluto. Es un profesional y, gracias a Dios, la mayoría son muy buenos. Pero tiene una responsabilidad y debe asumirla cuando su error le cuesta la vida o la salud a una persona.

-Los médicos 'muy buenos' también pueden equivocarse.

-También cometen errores, y tampoco se responsabilizan de ellos. Es una asignatura pendiente.

-Un médico trabaja en situaciones límite.

-Ellos deben ser los primeros interesados en denunciar a la Administración las condiciones lamentables en que trabajan. La presión asistencial la paga el paciente, y ningún ministro de Sanidad de Zapatero nos ha contestado jamás. Sólo acusan recibo.

-En su currículum pone peluquera.

-Empecé a trabajar muy jovencita, porque pertenezco a una familia muy humilde. Me sacaron de estudiar y la peluquería era lo que más me gustaba. La dejé tras crear la asociación en 1997.

-¿Cuántas veces le han reprochado que carece de formación para hablar de medicina?



-En general, no lo hacen, y creen que soy abogada. Cuando dije que un médico que comete una negligencia debe ir a la cárcel, un abogado me llamó la juez de la horca. La denuncia pública es una obligación, pero los médicos no están acostumbrados.

-Detrás de un Defensor siempre hay un caso personal.

-Mi hijo Miguel Ángel falleció en febrero. Tuvo un error de diagnóstico en una enfermedad rara. Tras cinco años en lista de espera para una operación de columna, quedó parapléjico primero y tetrapléjico después. Hemos recurrido al Supremo una sentencia que valoraba la tetraplejía en doce mil euros, una burla de la Justicia.

-Lo siento, no podemos pagar otra sanidad.

-Pues que recorten cargos sanitarios. Consejeros, viceconsejeros, directores generales, un montón de personas para un mismo puesto. La transferencia a las comunidades también ha sido un error.

-¿Qué opina de la violencia contra profesiones sanitarios?

-Estamos en contra, pero se magnifica. Pedimos la instalación de cámaras, que constatarían por qué el paciente ha perdido los nervios. Así se expondrían las miserias de urgencias, porque al enfermo lo maltratan verbalmente y no se puede defender. Después, el juez sólo recoge la opinión del médico.

-¿Y qué hay del respeto mutuo?

-La relación médico-paciente se ha deteriorado, ya no existe, y la situación empeora al conceder a los profesionales sanitarios el rango de autoridad.

-El paciente no siempre tiene la razón.

-Hay pacientes que deberían ser más educados y menos exigentes pero, en la mayoría de ocasiones, el enfermo va con humildad y delante tiene a Dios. De todas formas, nunca ponemos una denuncia hasta que la avala un perito médico.

-¿Va usted tranquila al médico, o el asustado es él?

-No voy al médico, espero a que se me pase. Rompo desde aquí una lanza en favor de médicos de cabecera y pediatras. Son los menos denunciados, porque son los que tienen más trato con los pacientes.

-¿Y si el médico reconoce el error?

-Chapó para él, y no se le denuncia. Si reconoce el daño y da comunicación a su seguro, se llega a un acuerdo. No es frecuente, porque les cuesta mucho y hay un corporativismo atroz. Es complicado que un médico declare en contra de otro.

-Los hospitales ya cuentan con servicios de atención al paciente.

-Carecen de independencia, no saben qué hacer y ni siquiera contestan las reclamaciones. Qué perro muerde la mano que le da de comer. Recomendamos que se denuncie directamente a la comunidad.

-¿El doctor House ha creado escuela?

-La mayoría de médicos son duros, están inmunizados. Ven tanto dolor y sufrimiento que no podrían ejercer sin ponerse una coraza, pero se les debería pedir un poco más de humanidad.

-Consuélese, es más difícil condenar una negligencia judicial.

-Los jueces son tan corporativistas como los médicos, además de proadministración. En Madrid tenemos una jueza de la sección VIII que dijo que 'la Administración no era un montepío' y que a la víctima 'le había tocado la china'.

-¿Por qué le da las gracias a Michel, entrenador del Getafe?

-Porque cuando Michel estaba en el Madrid le regaló a mi hijo Miguel Ángel la furgoneta para minusválidos y la silla con motor. El club le hizo un sitio en el Bernabéu.

