

En Unión

Presidenta de
la Asociación
del Defensor
del Paciente

Carmen Flores

Texto: Juan Manuel Villa

La Asociación el Defensor del Paciente (ADEPA) se crea con motivo de la propia experiencia de la presidenta y fundadora de esta entidad ante un problema de negligencia médica ante la que se encontró desamparada y con la convicción de que esa situación no debería padecerla nadie. Los problemas ante los que se enfrentan las personas afectadas por casos de negligencia o mala praxis sanitaria llevó a Carmen Flores y a otras personas a organizar una asociación que se ocupara de asesorar y agrupar a los pacientes y familiares de estos cuando se encuentran ante situaciones derivadas de una mala asistencia médica y sanitaria, y ante las que se pueden sentir indefensos.



En 1997 nace esta asociación, que como señala Flores “pretende evitar situaciones de negligencia mediante la denuncia, de manera que nadie se pueda sentir indefenso en el área sanitaria, y el profesional de la Sanidad se responsabilice de su trabajo como cualquier otro profesional”. Flores comenta que “pedir y exigir responsabilidades ante las negligencias médicas y sanitarias permitiría que éstas disminuyeran porque muchas acciones que desembocan en discapacidad o en muerte se pueden evitar, no pedimos milagros pero si la exigencia de responsabilidades”

ADEPA, por otro lado, reconoce que los casos de malas prácticas y negligencias son una parte muy pequeña de

todas las actuaciones sanitarias pero que estas hay que intentar erradicarlas porque sus consecuencias son muy graves.

El área sanitaria realiza una labor única que tiene como fin el de responder a las necesidades de los ciudadanos respecto al derecho a la vida y a la salud. Al tiempo que el código deontológico de los facultativos establece que “no se puede hacer más daño del que se intenta reparar”. De esta manera la Asociación del Defensor del Paciente facilita una información a los pacientes que tiene como única intención la de que nadie se sienta desinformado o indefenso, y alcanzar, en la medida de lo posible, que la atención sanitaria alcance unos niveles de calidad que impidan

“Hay que exigir y reclamar para que los derechos de los pacientes se cumplan”

DERECHOS DE LOS USUARIOS

La Ley General de Sanidad establece en su artículo 10 los derechos de los ciudadanos respecto a las diferentes administraciones públicas y sanitarias, exigibles en todo momento. ADEPA facilita en su Manual Práctico del Paciente esta información entre otras.

- Al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, de sexo, moral, económico, ideológico, político o sindical.
 - A la información de los servicios sanitarios a los que puede acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.
 - A la confidencialidad de toda información relacionada con su caso y con su estancia en instituciones públicas o privadas que colaboren con el sistema público.
 - A ser advertidos si los procedimientos de diagnóstico y terapéuticos que se apliquen pueden ser utilizados en función del proyecto docente o de investigación, que en ningún caso podrá comportar peligro adicional para su salud. En todo caso será imprescindible la previa autorización por escrito y de la aceptación por parte del médico y de la dirección del correspondiente centro sanitario.
 - A que se le dé en términos comprensibles, a él o a sus familiares o allegados, información completa y continuada, verbal y escrita sobre su proceso e incluyendo pronóstico, diagnóstico y alternativas de tratamiento.
 - A la libre elección de las opciones que le presente el responsable de su caso, siendo preciso el previo consentimiento escrito del usuario para la realización de cualquier intervención; excepto cuando la “no intervención suponga un riesgo para la salud pública, cuando no se esté capacitado para tomar decisiones de modo que el consentimiento corresponderá a sus familiares o personas allegadas a él, cuando la urgencia no permita demora por poderse ocasionar lesiones irreversibles o existir peligro de fallecimiento.
 - A que se le asigne un médico, cuyo nombre se le dará a conocer y que será su interlocutor principal con el equipo asistencial, y en cuya ausencia, otro facultativo asumirá su responsabilidad.
 - A que se le extienda un certificado acreditativo de su estado de salud; cuando su exigencia se establezca por disposición legal o reglamentaria.
 - A negarse al tratamiento, excepto en los casos señalados en el apartado sexto, debiendo para ello solicitar el alta voluntaria, en los términos que se señalan en la propia Ley.
 - A participar a través de las instituciones comunitarias, en los términos establecidos en esta Ley y en las disposiciones que la desarrollen.
 - A que quede constancia por escrito de todo su proceso, al finalizar su estancia en una institución hospitalaria. El paciente, el familiar o la persona allegada podrán recibir el informe del alta.
 - A utilizar las vías de reclamación y de sugerencias en los plazos que reglamentariamente se establezcan.
 - A elegir médico y los demás sanitarios titulados de acuerdo con las condiciones contempladas por esta Ley, en las disposiciones que dicten para su desarrollo y en las que regulen el trabajo sanitario en los Centros de Salud.
 - A obtener medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar o restablecer la salud, en los términos que reglamentariamente se establezcan por la Administración del Estado.
- Respetando el peculiar régimen económico de cada servicio sanitario los derechos contemplados en los apartados 1, 3, 4, 5, 6, 7, 9 y 11 de este artículo serán ejercidos también con respecto a los centros de servicios privados.

que se produzcan muertes o incapacidades evitables.

En este sentido Carmen Flores explica que “la asociación no pretende ir contra nada ni contra nadie” de manera que los fines de esta entidad se basan en ayudar a los usuarios de la sanidad en la defensa de sus derechos ante situaciones en las que se vulneren estos derechos y que se puedan derivar de acciones producidas en el área sanitaria. Para ello la presidenta de ADEPA destaca que hasta ahora “luchar y denunciar muchísimo es la única vía para solucionar los casos en los que se vulneran los derechos de los pacientes”.

Desde la asociación se exige responsabilidad en los profesionales sanitarios “porque, como explica Carmen Flores, cuando nos ponemos en manos de un médico nos ponemos en manos de un profesional no de cualquier cosa. Lo que puede hacer un médico no lo puede hacer cualquiera”.

Por otro lado para la presidenta de ADEPA las Administraciones pueden hacer más para evitar y reducir los casos de negligencia y mala praxis, y subraya que “la administración no puede ni debe ocultar o amparar errores o negligencias médicas, si la propia administración fuera la que sancionara estas actuaciones no sería necesario acudir a un tribunal, salvo en casos gravísimos, y no denunciaríamos”. Flores lamenta que se acuse a la asociación de querer judicializar los actos médicos y argumenta que ADEPA realiza denuncias porque “queremos que se exija una responsabilidad ante lo que se hace. Esta exigencia de responsabilidades ante las acciones médicas y sanitarias sería muy impor-

tante tanto para los médicos como para los propios ciudadanos”.

En este sentido Flores destaca que los profesionales sanitarios tienen un papel muy importante para evitar los errores y las negligencias “ahora recibimos denuncias de los propios profesionales pero se realizan de forma anónima. Los profesionales tienen mucho miedo a la hora de denunciar hechos que vulneran su propio código deontológico y se amparan unos a otros. No se puede entender ese silencio ante hechos incomprensibles como el que protagonizó un médico que se negó a realizar tres trasplantes para presionar a la administración mientras tres personas estaban perdiendo la oportunidad de ser transplantados después de esperar muchos meses, este hecho no se puede tolerar por parte de sus propios compañeros pero no se denuncia sino de forma anónima”. Así, Carmen Flores afirma que “se avanzaría mucho en la defensa de los pacientes y en pro de la propia profesión médica si los profesionales fueran los primeros en impedir y denunciar sucesos de ese tipo”.

La labor de ADEPA se basa en la información y en la denuncia fundamentada. “Nosotros, dice la presidenta de la asociación, no buscamos tres pies al gato y entendemos que hay errores casi inevitables en determinadas circunstancias y éstos no los denunciaremos. Pero si denunciemos, porque es incomprensible, que una niña que se opera de amígdalas fallezca en la operación o que en una intervención el profesional se equivoque de mano o de riñón, estos no son errores normales, son evitables y no tienen reparación ni compensación posible”.

Un elemento positivo que se percibe desde la asociación es que en los últimos cinco años se han incrementado

CONSEJOS ANTE UN INGRESO

ADEPA ha elaborado una serie de consejos dirigidos a las personas que van a ser ingresadas en un centro hospitalario que tienen como objetivo conocer los derechos que los amparan, estos consejos están recogidos en el “Manual práctico para el paciente” editado por la asociación. Asimismo esta entidad recuerda que se pretende que nadie se sienta desinformado o indefenso y que al reclamar nuestros derechos se debe hacer con la educación y el respeto que se debe exigir para el propio paciente.

- El tiempo que debe tardar una ambulancia ante una llamada por un motivo grave no debe exceder de veinte minutos.
- Si se es atendido por un servicio de urgencia (ambulancia, ambulatorio u hospital) solicite el informe correspondiente a la visita con el nombre y el número de colegiado que le ha atendido, además de las pruebas y exámenes que se le han practicado y que le ha comunicado verbalmente su médico. Si debe volver no deje el informe anterior, en todo caso entregue una copia.
- Al ingresar debe solicitar a su médico habitual el diagnóstico, el pronóstico y posibles complicaciones a corto y largo plazo por escrito, así como el tratamiento al que va a ser sometido y los riesgos de la intervención, además de las alternativas posibles. No debe firmar nada que no entienda, pida copia y asesórese.
- Durante el ingreso elabore usted, o un familiar, una historia del mismo con anotaciones de la medicación, vistas médicas, opiniones de los médicos o curas. Si durante el ingreso el paciente empeora de forma brusca y el médico no acudiera tras reiteradas llamadas llame a un notario para que levante acta notarial. Si el paciente falleciera asesórese por un abogado especialista en la materia y acuda a un juzgado, si es el caso, tras haber recopilado toda la información de la historia clínica, pruebas y análisis efectuados, etc para hacer una denuncia fundamentada.
- Si se va a someter a una intervención y el médico le ofrece una nueva técnica, pídale por escrito los beneficios de la misma y la experiencia que tiene en su realización. No tiene que ser objeto de aprendizaje o mejora de la técnica.
- Existen denuncias de casos en los que se ha operado sin titulación en clínicas privadas. Por ello exija la titulación de todo el equipo de quirófano. Además pague el IVA en la factura para que sea un documento de prueba en caso de reclamación.
- Si considera que, tras una operación, le quieren dar el alta de forma precipitada porque no se encuentra en condiciones interponga una reclamación en el Servicio de Atención al Paciente, responsabilizando al hospital de posibles daños y perjuicios.
- Si padeciendo una enfermedad terminal se intenta un traslado sin permiso del paciente, ni el de la familia, plasme por escrito su disconformidad y responsabilice al hospital de los daños que pudiera sufrir como consecuencia del traslado.
- Si al ser dado de alta empeora, regresa al hospital y es rechazado por los servicios sanitarios por infravaloración del cuadro, presente una queja por escrito y responsabilice a los médicos implicados de los posibles daños que pudieran producirse.
- Si es acompañante de un enfermo debe recordar que lavar y hacerle la cama es competencia del auxiliar sanitario. Además, si el paciente es menor de edad debe saber que no es obligatorio abandonar la habitación durante las visitas médicas.
- El paciente debe estar atento a la aplicación de técnicas experimentales que pueden ser peligrosas como microcirugía, radiaciones gamma o rayos láser. Estas no pueden realizarse sin el permiso del paciente o de sus familiares, en casos graves.
- En ocasiones los hospitales y clínicas privadas no facilitan el informe de alta o se entrega de forma incompleta. Exija un informe completo donde se recoja todo lo que ha ocurrido durante su estancia.

ASOCIACIÓN DEL DEFENSOR DEL PACIENTE (ADEPA)

La Asociación del Defensor del Paciente tiene como objetivos informar y trabajar para que en ningún caso se viole el derecho a la vida y a la salud. De esta manera esta asociación trabaja para evitar en todo lo posible que los derechos de los pacientes sean vulnerados por deficiencias en la gestión sanitaria, negligencias o malas prácticas mediante la denuncia y la información.

Asociación el Defensor del Paciente. C/ Carlos Domingo 5. 28047 Madrid.
Teléfono y fax: 91 465 33 22.

Página web: www.negligencias.com / www.defensordelpaciente.com.

Correo electrónico: adepa@retemail.es.

las denuncias un 50 por ciento, a este dato Flores añade que “esto no es porque haya más negligencias, errores, irresponsabilidad o abandonos sino porque las personas están más concienciadas de que deben reclamar y denunciar y no tienen que aguantar. La figura del médico ya no es la de un Dios, es la de una persona con unos conocimientos que tiene que cumplir con su trabajo y al que se le paga para que cumpla con su responsabilidad de médico”.

Por otro lado Carmen Flores explica que el usuario no tiene la culpa de que los profesionales sanitarios estén mejor o peor pagados y que el paciente acude a los servicios sanitarios “porque tiene que ser atendido y no es agradable estar enfermo” aludiendo a que los pacientes pueden perder calidad en su atención de forma indirecta por problemas profesionales o laborales de los que no son responsables.

ADEPA no solo denuncia y lucha contra las negligencias profesionales.

Otros problemas que se denuncian desde la asociación pasan desde la falta de intimidad de los pacientes en los hospitales hasta la estancia en los pasillos durante varios días de los enfermos. Carmen Flores también opina sobre otros problemas que “no es normal que los familiares tengan que estar detrás del médico de urgencia para que les informe o que, cuando llega el verano, se amontonen pacientes en las habitaciones sin derecho a la intimidad porque la falta de personal obliga a cerrar plantas en los hospitales”.

Además de estos problemas, la presidenta de ADEPA estima que es necesario incrementar los recursos sanitarios porque “la falta de medios y de recursos es otro de los problemas que acaban sufriendo los usuarios. Los profesionales sanitarios deben tener todos los medios, deben ser valorados y suficientemente pagados, pero también hay que exigirles en el desempeño de su profesión. Nosotros somos los primeros en pedir la mejor

situación laboral posible para los profesionales pero los usuarios de la sanidad no tenemos la culpa de las deficiencias que existen en este sentido o en de la organización”.

Los problemas que se derivan de una mala asistencia o de negligencia se producen tanto en la sanidad pública como en la privada. Flores comenta que “el tema de negligencias y errores médicos se da mucho más en la medicina privada que en la pública en un contexto en el que no hay no masificación ni listas de espera, pero si existen problemas de mala praxis o falta de personal cualificado”. Además la presidenta de esta asociación destaca que “ahora también hay colapsos en los hospitales concertados”. Por todo ello, desde ADEPA se muestran partidarios de la necesidad de mejorar la gestión sanitaria, mientras que otro problema a resolver sería el de la financiación de la sanidad tras la transferencias ya que esta financiación no se habría ajustado a la realidad de cada Comunidad Autónoma.

La presidenta de la Asociación el Defensor del Paciente subraya la necesidad de conocer y exigir los derechos de los pacientes, y de denunciar los casos en los que se haya producido negligencia. Asimismo Carmen Flores manifiesta que “afortunadamente estos casos son pocos en relación al total de todas las intervenciones sanitarias” pero que es necesario reducirlos al mínimo exigiendo responsabilidad a los profesionales. Por otro lado desde ADEPA se considera que a pesar del incremento de las reclamaciones y denuncias acerca de las deficiencias, negligencias y malas prácticas la figura del médico y de la organización sanitaria siguen imponiendo reservas a los pacientes y familiares a la hora de reclamar sus derechos.

El Código Deontológico de los médicos establece que “no se puede hacer más daño del que quiere evitar”