

José Ramón Hidalgo Antequera
Defensor del Usuario

“En todo Sistema de Gestión de Calidad es necesario evidenciar los fallos para mejorar”

José Ramón Hidalgo Antequera es el primer titular de la Oficina del Defensor del Usuario de Extremadura, institución que vela por los derechos del ciudadano con respecto al Sistema Público Sanitario de la Comunidad Autónoma, mediante una función mediadora entre paciente, profesional y administración. Hidalgo

Antequera fue elegido por su solvencia profesional, su independencia que avala la imparcialidad de sus tareas, y su talante conciliador, caracteres que definen un perfil idóneo para este médico de prisiones que reconoce su inclinación por el lado más humano de la asistencia sanitaria.

Las transferencias sanitarias vinieron acompañadas con la creación de la figura del Defensor del Usuario del SSPE. Extremadura es pionera junto con Madrid, en aprobarla. ¿Qué significa el nombramiento para usted?

-La verdad es que no sé porque me nombraron Defensor. A finales de 2002 una asociación de consumidores me invitó a participar en una terna para la elección del Defensor. En principio pensé que no estaría a la altura -me dio vértigo-, y que no iba a salir. Me convencieron. Supongo que la elección se debió a la independencia -no estoy afiliado a ningún partido político y no procedo del SES-, a la experiencia en la gestión. Para mí es un gran honor de desempeñar este puesto, supone una gran responsabilidad y un reto. Por ser el primer Defensor, he tenido que dar, de alguna manera, forma a esta nueva Institución y cuidar mucho la imagen, para mantenernos fuera de las contiendas políticas, y su independencia, valor fundamental en este tipo de Instituciones.

-Está al frente de un dispositivo nuevo, la Oficina del Defensor del Usuario (ODU), ¿cómo pusieron en marcha el motor?

-Esta Institución tiene una regulación muy bien diseñada, contempla desde los registros de los documentos hasta la publicación de su memoria. Además, el equipo de profesionales que la compone, aunque muy corto, es fantástico, por lo que no ha sido difícil. El mérito también es de los ciudadanos que manifiestan las cuestiones que se deben mejorar, y de la administración sanitaria y sus trabajadores. Nosotros somos meros mediadores, intentamos siempre ponernos en la piel de pacientes, trabajadores y administración. Como dije antes, para organizarla, hemos emprendido muchas actuaciones. Se necesitaba difusión y la cooperación de la ciudadanía, incluida la de quienes trabajan en el sistema.

Comenzamos con la creación de despachos fuera de la sede y de una web, para acercarnos, una campaña publicitaria, la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad de la Oficina y las organizaciones



El Defensor del Usuario, José Ramón Hidalgo Antequera.

Información y la accesibilidad, puntos críticos

-¿Cuáles son las necesidades más acuciantes del usuario según las reclamaciones y quejas presentadas en su oficina?

-La información y la accesibilidad al Sistema. La primera es causa de muchas reclamaciones que de haber tenido una buena información no se hubiesen producido. También es causa de la tardanza del acceso al Sistema. Para el ciudadano que no está acostumbrado a moverse en el medio sanitario, le cuesta mucho llegar al sitio adecuado. Por eso decía que fallos considerados nimios, como falta de información, puede ocasionar que el

ciudadano no llegue a tiempo al Servicio adecuado.

-La defensa del usuario implica una respuesta a la exigencia de un derecho como el de la salud; sin embargo, ¿el ciudadano también tiene deberes?

-Cuando los usuarios no cumplen con sus obligaciones se producen disfunciones que vulneran los derechos de otros usuarios, sean internos o externos. Hay que inculcar la idea que el Sistema es de todos y tenemos una obligación de cuidarlo. Cuando se hablan de derechos es imprescindible también hablar de deberes.

de encuentros desde el I Foro de Pacientes de Extremadura al Congreso Español de Pacientes. Puede decirse que nuestro enfoque organizativo es más humano que técnico.

-A los caracteres de universal, equitativo e igualitario, al actual sistema sanitario público hay que añadirle el de participado y comunitario. Es en este contexto, y el afán por dar cabida al ciudadano en su organigrama, cuando surge la ODU, ¿por qué es necesaria?

-Podríamos decir que la ODU se ha convertido en una herramienta

muy buena para mejorar la calidad de nuestro Sistema Sanitario y de la participación ciudadana en materia sanitaria. A través de las reclamaciones y sugerencias se detectan deficiencias que podemos ayudar a corregir, pero consideramos que debemos dar un paso más allá. Los que usan el sistema deben participar de la programación, debemos adelantarnos a estas deficiencias. Sabemos que en una organización como la nuestra siempre van a existir dificultades, por ser muy grande y muy dinámica, pero siempre que podamos debemos

adelantarnos a las deficiencias, muchas veces nimias, pero que pueden producir consecuencias importantes.

-La ODU es un elemento corrector y reorientativo de la gestión de recursos en cuanto que de su trabajo se leen carencias, ¿cómo contribuye a replantear los objetivos del gestor de la salud?

-En todo Sistema de Gestión de Calidad es necesario evidenciar los fallos para su corrección. Se podría decir que nuestra Institución, a través de la memoria anual los evidencia. Además, es un buen termómetro para ver las

tendencias cambiantes de las inquietudes de los usuarios internos y externos. La Institución no es un seguidor de todas las peticiones, se trata de obtener un buen clima de relación, con la mediación, intentado conseguir resultados justos. Los sanitarios son los principales interesados en poder desarrollar su trabajo en condiciones adecuadas. Los gestores, a través de reclamaciones y sugerencias, pueden conocer las deficiencias y corregirlas.

-Cada vez son más los usuarios que se acercan a la oficina para exigir sus derechos, ¿llega a todos los rincones de la Comunidad? ¿Hace buen uso de la ODU el extremeño?

Es cierto que la figura no es suficientemente conocida. Ocurre en todas las defensorías. Los defensores son Instituciones discretas, fuera del ámbito de la contienda política y por ello sale poco en los medios de comunicación. Lo verdaderamente importante es que cuando lo necesite el ciudadano, esté donde esté, sepa que está ahí. Hay que tener también en cuenta que si bien hemos crecido mucho en este poco tiempo, nuestra Institución está en su primer mandato, lleva tres años y medio y eso para una Institución de este tipo es relativamente poco. El extremeño todavía es poco participativo, pero cada vez más. Es curioso, pero los que mejor uso realizan de la Institución son los usuarios internos.

- Como colofón, y en cuanto que la democratización del SSPE pasa por dar participación al ciudadano, y la ODU es uno de los canales para dar cauce a esta participación ¿qué futuro augura a la Oficina del Defensor del Usuario?

La tendencia de otras comunidades es la de creación de esta figura o la de reforzar las defensorías autonómicas. Yo creo que en Sanidad el Defensor del Usuario debe estar especializado. Cuando no es así, la ciudadanía siente esta figura lejana. Los continuos cambios en un sistema sanitario público irán modificando el tipo de peticiones y creo que conforme vaya siendo más conocido más provecho se le podrá sacar a esta Institución.