



¿Consideramos necesaria la existencia de un Defensor de los clientes de los servicios sociales?

Lanzamos en esta ocasión, desde La Tertulia de INTRESS, un debate que comienza a plantearse en diversos países. ¿Consideramos necesaria la existencia de un Defensor de los clientes de los servicios sociales? En Québec (Canada) piensan que si. Y, por este motivo, se encuentra en trámite el Proyecto de Ley nº 27 sobre el Defensor de los usuarios en materia de salud y de servicios sociales. En otros Estados, como es el caso de Finlandia, están preparando una Ley de Defensa de los Derechos de los clientes de los servicios de bienestar social.

El propósito de fondo de estas propuestas legislativas es **garantizar la calidad de los servicios** prestados.

¿Qué piensa de estas propuestas la comunidad de profesionales del Estado español (y de Latinoamérica)? ¿Necesitamos un Defensor de los usuarios de Servicios Sociales? ¿Es suficiente la figura del Defensor del Pueblo que recoge la Constitución y distintos Estatutos de Autonomía? ¿Cual debe ser su marco de actuación: el Estado, las Autonomías, los Municipios? ¿Qué tareas debe realizar en defensa de los derechos de estos clientes? ¿Qué requisitos debe reunir esta figura?

Desde La Tertulia de INTRESS esperamos las aportaciones y comentarios de l@s compañer@s españoles y del resto del mundo, especialmente, de América Latina. No importa que seas breve, lo que importa es tu colaboración.

Cumplimenta el formulario adjunto. En unos días incluiremos tu aportación en esta sección de debates.

En el caso de textos extensos, INTRESS se reserva el derecho de extractarlos o resumirlos antes de su publicación. Es imprescindible la identificación del participante: nombre y una dirección de contacto, para su publicación.

Al margen del formulario, el correo, a esta sección de debate, puede ser dirigido a la dirección: tertulia@intress.org

Muchas gracias por vuestra participación.



Participaciones en el debate:

Incluimos, a manera de Introducción de este Debate, las Notas Explicativas, resumidas y en traducción no oficial, que figuran en el Proyecto de Ley de Québec. (Ya Ley en estos momentos - mayo 2005).

Proyecto de Ley nº 27. Ley sobre el Defensor de los usuarios en materia de salud y servicios sociales. Notas explicativas.

Este Proyecto de Ley sustituye al Comisario de Quejas. El Defensor de los Usuarios vigila que sean respetados los derechos reconocidos a los usuarios. Tiene por función principal examinar las quejas formuladas por éstos. Asegura, igualmente, que el tratamiento de las quejas recibidas en los distintos centros y servicios sean atendidas conforme a la Ley. Excepcionalmente, puede efectuar intervenciones particulares, preferentemente en contextos de especial vulnerabilidad o situaciones de abandono de determinados clientes.

Este Proyecto de Ley modifica la legislación vigente con el objeto de acelerar el tratamiento de los quejas por la creación de una estructura de examen específica. Se establecen dos niveles de atención de quejas: los centros y el Defensor de los Usuarios.

Además, con el fin de asegurar una consolidación de los recursos en el primer nivel de atención de las quejas, este Proyecto de Ley fija nuevas medidas en el tratamiento de las quejas formuladas. Los centros deberán nombrar un "Comisario" local responsable de la calidad de los servicios. A nivel regional se nombrará, igualmente, un "Comisario" regional responsable de la calidad de los servicios. Se fijarán, en los dos casos, el contenido mínimo de las funciones y los procedimientos de examen de las quejas. (...)

Los servicios sociales de España son políticos.

Soy coordinador de la Asociación Cultural Alemana en Mallorca. Verdaderamente se necesita un defensor para los servicios sociales, porque España no tiene ningún reglamento sobre las ayudas y el contribuyente ùeda solicitar sus derechos. Los servicios sociales de España son políticos, según quien entra los de su partido reciben las ayudas y los otros se mueren de hambre. Todo esto lo puedo confirmar.

José Antonio Rodríguez
dskvrodriguez@telefonica.net
Calvià (Mallorca)



El modelo de Dinamarca

En Dinamarca los servicios sociales son de responsabilidad pública básicamente municipal. Están desarrollando un sistema de gestión de calidad muy interesante desde hace unos años.

El Gobierno central elabora unas recomendaciones de normas de calidad para la prestación de los servicios. Por ejemplo, norma de calidad para la prestación de ayuda a domicilio. Los municipios la adaptan y aplican según sus intereses.

En el caso de que un usuario/cliente de los servicios tenga una queja o reclamación sobre el servicio tiene una Oficina Municipal donde reclamar.

Si no le satisface la solución puede reclamar a una Oficina del Gobierno que interviene para solucionar la queja. El sistema parece que funciona muy bien. Las Normas de calidad/cartas de servicios posibilitan que los usuarios de los servicios o sus familiares conozcan muy bien sus derechos y la forma en la que debe realizarse la prestación.

En España, en las Comunidades Autónomas, Administración Local se podía intentar montar algo semejante. La apuesta necesaria es introducir los sistemas de gestión de calidad en la prestación de servicios.

Balbino Pardavila
Madrid (España)
bpardavila@hotmail.com

Sí, creo en la necesidad de una carta de derechos

Sí creo en la necesidad de una carta de derechos de los usuarios de los servicios sociales. Sugiero un tema para el debate relativo a la creación de dependencia y/o progresiva pérdida de autonomía de los servicios profesionales/prestaciones... y la incongruencia con nuestro objeto y objetivo...consecuencias...fragilidad de la personalidad dependiente...

Mirela Barcena
Burgos (España)
mirela.barcena@bu.jcyl.es

No puedo encontrar ninguna razón en contra y, en cambio, muchas a favor.

Opino que la figura del defensor/a de derechos de un colectivo determinado va introduciéndose en diversos ámbitos. Por ejemplo, el Colegio de Abogados de Barcelona está estudiando introducirla para la defensa de sus colegiados/as. En el Colegio de Trabajadores/as Sociales de Cataluña la creación de la figura del Defensor/a fue una propuesta de la junta actual en su reciente campaña para las elecciones y ahora se está discutiendo sobre los diferentes aspectos (funciones, forma de designación, etc.). Estos son solamente dos ejemplos que tengo cercanos, entre los muchos existentes.



Por tanto, ¿por qué no un defensor/a para los clientes/usuarios/ciudadanos en contacto con los servicios sociales? No puedo encontrar ninguna razón en contra y, en cambio, muchas a favor. ¿En contra, podría ser que los presupuestos para los servicios sociales están en fase de contracción o quizás de "no expansión" y, por lo tanto, "no está el horno para bollos"? Pero eso no quita el ir debatiendo temas y llegar a acuerdos para cuando lleguen mejores tiempos.

Ahora bien, en el marco de mi opinión favorable a la creación del defensor/a, creo que es una cuestión que debería ir unida a tener reconocido el derecho a los servicios sociales que, ni en las leyes de servicios sociales de las Comunidades Autónomas (ni en la Constitución) está garantizado. Aquí en Cataluña hay un debate sobre ello y supongo que en otras autonomías también.

Como aportación al debate, transcribo un fragmento de un artículo que hace unos años escribimos Astrid Lindström y yo misma sobre el derecho a los servicios sociales en otros países de la Unión Europea, en el que figuraba un apartado que quizás sea pertinente para el tema que ahora discutimos. Ahí va:

"Quejas y reclamaciones"

En Inglaterra la mayor parte de los servicios sociales dependen de la Administración local. Los departamentos de servicios sociales de la Administración local han de tener claramente definido algún procedimiento para las reclamaciones. Lo establecen así diversas normativas aunque no está escrito en la Ley de Servicios Sociales. La mayor parte de departamentos tienen "un funcionario para las quejas" (Complaints Officer) que ostenta una posición destacada y es independiente del Departamento de Servicios Sociales. Por otra parte, como las decisiones del Departamento de Servicios Sociales son legalmente decisiones del Consejo de Concejales, elegidos en las elecciones municipales, los ciudadanos y ciudadanas que se consideran perjudicados pueden apelar contra las decisiones del Departamento a una comisión (Panel) de concejales, que emitirá la decisión final de la Administración local.

También es posible apelar contra algunas decisiones (especialmente las referentes a menores) antes los magistrados del tribunal local.

Por otra parte, existen unos tribunales especiales, entre los que el más importante es el relacionado con los internamientos y altas en establecimientos psiquiátricos. En Suecia existe uno de parecidas características.

Además hay un ombudsman para la Administración local: es el Local Authority Comissioner o Comisionado/a para la Administración local. Los ciudadanos/as pueden pedir a sus diputados/as que el Comisionado/a investigue en casos de quejas contra la Administración local que es la responsable de casi todos los servicios sociales en Inglaterra, excepto el de libertad vigilada (probation). El Comisionado/a tiene la potestad de obligar a la Administración local correspondiente a, entre otras posibilidades, pagar una compensación económica a las personas



que se consideran perjudicadas. Entre las reclamaciones presentadas al Comisionado/a las referentes a servicios sociales no son la mayoría pero hay un cierto número.

Los casos en los que es más fácil hacer una reclamación son las situaciones de internamiento de un menor o de un enfermo mental contra su voluntad o la de su familia. Otro tipo de reclamación fácilmente defendible es aquella en la que la Administración local ha tomado una decisión que ha producido una pérdida identificable; por ejemplo, había de hacerse una valoración en un tiempo determinado y no se ha hecho.

En cambio, resulta muy difícil reclamar por medio de procedimientos legales si, por ejemplo, el Departamento de Servicios Sociales - y en último término la Administración local- "no ha proporcionado a una persona el consejo o el apoyo necesario después de una experiencia traumática".

Gloria Rubiol
Barcelona (Catalunya)
rubiol@cgtrabajosocial.es

El Defensor del Pueblo de vacaciones.

Desde nuestro punto de vista, si es necesaria la figura del Defensor de los Derechos de los Clientes de los Servicios Sociales (a partir de ahora DDCSS).

Las razones que nos inducen a inclinarnos a favor de la creación de esta figura en el marco del Estado español son varias. Entre ellas destacaríamos:

* La necesidad de garantizar los derechos sociales de los colectivos más desprotegidos de la población. Grupos de población que incluso, en ciertos casos, no son conscientes ni de sus propios derechos. No está de más recordar la existencia del denominado "efecto Mateo" que sentencia: "al que tiene se le dará y al que no tiene se le quitará, incluso lo que tiene".

La intervención del DDCSS debe tener un fuerte carácter preventivo basada en el conocimiento anticipado de las problemáticas existentes y de las carencias en su ámbito territorial de actuación. Su actividad debe estar dirigida a vigilar que la población más vulnerable no es desposeída de sus derechos por una actuación ineficaz (voluntaria o involuntaria) de las distintas administraciones y organismos, públicos y privados involucrados.

Igualmente, debe tener una actuación directa para solucionar las quejas que le son formuladas. También debe realizar una actividad específica que consiste en potenciar y colaborar con la red de atención de las demandas/quejas de los usuarios de los servicios sociales.

* Aunque existen distintas figuras de defensa generalista de los derechos constitucionales, tanto a nivel del Estado como de las Autonomías, su actuación deja mucho que desear en el campo de los servicios sociales y otros. ¿Demasiado trabajo? ¿Falta de medios?



Lo evidente es que cada día, al leer la prensa, escuchar la radio, etc. aparecen casos individuales y colectivos de desamparo brutal. Hoy, 17 de diciembre, leemos el continuado caso de 500 personas detenidas en el aeropuerto de Fuerteventura en condiciones infrahumanas. Su situación dura ya varias semanas y evoluciona a peor. ¿Dónde está el Defensor del Pueblo? ¿Cuánto tiempo se estarán pasando las administraciones públicas la pelota de uno a otro tejado, en lugar de solucionar el problema planteado? En estos supuestos, un DDCSS activ@ e involucrad@ pensamos que puede hacer mucho.

Es necesaria una figura que se (pre)ocupe activamente de estas situaciones de abandono flagrante.

El nivel territorial adecuado para su creación puede ser el de las Comunidades Autónomas. Lo cual no descarta la existencia de DDCSS específicos en las grandes ciudades y una figura a nivel general en el marco de las competencias del Estado en esta materia.

* En otra óptica de análisis, este tipo de figuras son consustanciales a la puesta en marcha de Sistemas de Gestión de Calidad en las organizaciones. La participación de los clientes, la medición de sus niveles de satisfacción con los servicios recibidos, en las entidades que aplican estos sistemas, es fundamental.

Una forma de participar es poder opinar, quejarse sobre el servicio recibido. Y, lógicamente, que las quejas sean atendidas por los órganos competentes.

A título de ejemplo, la Norma ONG con calidad, iniciativa en curso para aumentar la calidad de los Servicios Sociales de las ONG de España (texto completo en www.ongconcalidad.org) señala:

“Principios y valores”:

La defensa de los derechos:

Las organizaciones que funcionan con calidad tienen el compromiso de la defensa de los derechos fundamentales de los clientes finales que le dan su razón de ser.

La orientación al cliente:

toda actividad, proceso, esfuerzo o recurso empleados por la organización revalorizan la finalidad última de alcanzar la satisfacción del cliente.

Artículo 3.2.5. (...) Para realizar la revisión del sistema se tendrán en cuenta... encuestas a clientes; sistemas de quejas (...)

Artículo 3.4.3: En todos los procesos de atención directa a los clientes finales de los servicios de la organización, se tendrán muy en cuenta sus derechos.”



Para ello, la organización elaborará un código de buenas prácticas, en el que se contemplará el trato que se debe dar a sus clientes finales en todas las fases de atención e intervención social.”

Dentro de un sistema general de gestión de la calidad en el ámbito de los servicios sociales la figura del DDCSS sería uno de sus vértices.

En esta línea, habría que crear figuras a nivel primario, estilo proyecto de Quebec, encargadas de recibir las quejas e intentar solucionarlas en el momento de ser planteadas/detectadas. Una red coordinada de agentes orientada a asegurar la calidad de los servicios, la satisfacción de sus clientes.

Balbino Pardavila
Madrid (España)
bpardavila@hotmail.com