

¿La violación de los derechos de los consumidores podría ser un acto de violencia estructural?

Dra. Lourdes M Tabares Neyra es profesora emerita en la Universidad de La Habana, Cuba.

Msc. Odalys Cárdenas Travieso es profesora auxiliar en el Colegio Universitario San Gerónimo de La Habana, Universidad de La Habana, Cuba.

Dra. Idania T Rojas Bartolomé es profesora asistente en el Hospital Docente Calixto García y doctora especialista en Coloproctología.

Sumario

1. Contextualización y reflexiones sobre el tema.
2. Violencia Estructural y Violaciones de derechos de los consumidores, su vínculo con la responsabilidad social.
3. Enfoque sectorial en la protección de los derechos de los consumidores. Una mirada en el sector de la salud pública.

Resumen

Este capítulo busca mostrar cómo los actos de violencia estructural se reflejan como violación de los derechos de los consumidores. En primer lugar, se presenta una reflexión sobre ambos conceptos, para luego avanzar en la relación entre ellos. Las violaciones de los derechos de los consumidores en sí mismas, así como las políticas y medidas organizativas que afectan a los ciudadanos, en todas las esferas de la vida y por supuesto en los servicios de salud pública.

Introducción

La violencia estructural como fenómeno y la violación de los derechos de los consumidores constituyen problemas sociales ya que ambos afectan el desarrollo humano, el bienestar, la felicidad de los individuos y la sociedad. Son temas bien sensibles de manera general y muy especialmente en algunos sectores como la salud pública, donde estas violaciones tienen un efecto particular ya que llegan a relacionarse con la vida misma de los seres humanos.

La defensa de los derechos del consumidor guarda una estrecha relación con la defensa de los derechos ciudadanos. El Estado tiene la obligación de velar por el bienestar de sus ciudadanos, por un lado, y, por otro, de hacerlos partícipes de las decisiones de política que se adoptan, evitando incurrir en acciones que por sí mismos se puedan identificar como violencia estructural. En particular, el acceso a los servicios de salud es en sí mismo un derecho humano que implica un grupo de obligaciones del Estado y el Gobierno hacia la población.

Tomando como referentes aquellas conceptualizaciones que, de forma explícita en unos casos e implícita en otros, quedan declaradas en los anteriores capítulos, en este las autoras se propusieron como principal objetivo establecer la necesaria relación que se da entre las cate-

gorías reveladas como palabras claves: derecho, violencia estructural y protección a los derechos de los consumidores, utilizando como método la revisión bibliográfica y documental de estudios realizados.

Desarrollo

1. Contextualización y reflexiones sobre el tema

Bajo este acápite se abordarán las principales conceptualizaciones que permitirán desde una perspectiva integradora y multidisciplinar el vínculo que se establece entre estas, a la vez que se contextualiza el fenómeno del consumo y el consumismo dejando claras las sustanciales diferencias entre estos términos.

Contextualización y reflexiones

El tema sobre la protección de los derechos de los consumidores se vinculan dimensiones como consumo y consumismo como fenómenos sociales que se contextualizan en las diferentes Formaciones Económico-Sociales (FES), en tal caso:

"La sociedad contemporánea al reflexionar sobre el papel del consumo, lo divide o clasifica en productivo y personal; el primero sirve para reponer necesidades o desgastes producidos en los medios de producción y continuar desarrollando la producción de bienes materiales, el segundo para

lograr reproducir o satisfacer los requerimientos de los trabajadores y personas se le relacionan familiarmente" (R. Balari, 2002).

El consumo, en tanto fenómeno social, es una necesidad imprescindible de la existencia humana, en todos y cada uno de los momentos de la vida. Es una actividad necesaria e indispensable para los individuos, las familias y los miembros de la sociedad en su conjunto. A través del consumo se reproducen las fuerzas productivas, se promueve el desarrollo y también la propia existencia de la vida económica y social. *"Décadas atrás en las economías de mercado en los países más ricos o desarrollados de la tierra, el amplio y diverso consumo personal transformó esas sociedades, convirtiéndolas en colectividad desde el propio consumo y luego desató el consumismo" (Tabares: 2016, p.7).*

El siglo XXI ha evidenciado las grandes contradicciones que vivimos: el desarrollo impetuoso de las tecnologías de la información frente a los agudos problemas sociales y ambientales que perturban nuestro planeta

Fortaleciendo la anterior afirmación, Pérez y Tabares asumen que: *"El consumo es un fenómeno social, dado que es una necesidad imprescindible de nuestra existencia, en todos y cada uno de los momentos de la población. Es una actividad necesaria e indispensable para los individuos, las familias y la sociedad en su conjunto. A través del consumo se promueve el desarrollo y también la propia existencia de la actividad económica y social" (2005, p.5).*

El consumismo, expresión distorsionada del consumo fundamentalmente en las economías típicamente de mercados, simboliza el camino perverso del desarrollo de esta forma de producción, que tiene como su fin fundamental el afán de lucro. Esto lo ha llevado a utilizar los más disímiles mecanismos e instrumentos para atrapar las compras de los consumidores, violando en innumerables ocasiones los más elementales valores éticos. Es por ello que el consumidor muchas veces se ve agredido o perjudicado por tales políticas y actuaciones.

En el siglo XXI se han puesto en evidencia las grandes contradicciones del mundo en que vivimos. Por un lado, el desarrollo impetuoso de las tecnologías de la información y las comunicaciones y, por otro, se acumulan día a día los agudos y dramáticos problemas sociales y ambientales que impactan y perturban nuestro planeta.

Es una realidad que una buena parte del crecimiento del consumo por un segmento del planeta que puede considerarse afortunado descansa en el agotamiento de los recursos no renovables y en el uso intensivo de recursos renovables, lo que degrada su calidad y afecta no solo a las generaciones actuales sino también a las futuras.

Nos hallamos ante un contexto que no se puede obviar, es impostergable tanto la necesidad de ampliación del consumo para una parte significativa de la población que actualmente vive en la pobreza y la miseria, como el rediseño de los patrones de consumo a nivel mundial y hacia productos ambientalmente sostenibles, que mejoren la eficiencia en el uso de los recursos naturales, sobre todo aquellos no renovables y a su vez desalentar el consumo que produzca un efecto negativo sobre la sociedad y que redunde en crear más desigualdad y pobreza.

El capitalismo en un momento dado de la historia representó el progreso en relación con las formaciones económicas y sociales anteriores. A partir de ahí, paulatinamente continuó experimentando cambios constantes y notables, lo que ha llevado a que se transformara de un capitalismo de producción al actual capitalismo financiero y de consumo.

En este camino se han ido modificando muchos de los valores tradicionales ya instituidos, dan-

do paso a otros que responden a las estructuras sociales vigentes y al propio funcionamiento y la dinámica de las sociedades de consumo.

El impetuoso desarrollo en los últimos años de la ciencia y la técnica, y como consecuencia de ello del transporte, las comunicaciones, etc., ha promovido un nuevo diseño económico y social, que va ganando espacio gradualmente, imbricándose plenamente con el proceso de globalización.

El proceso de globalización de corte neoliberal puede situar en un mayor riesgo los intereses del consumidor: *"acontecimientos ocurridos a finales del pasado siglo y principios de éste han marcado pautas; el tema del consumo y la introducción del concepto consumo sustentable por parte del movimiento de protección a los consumidores. Con ello, es innegable el surgimiento de una nueva fase en el modo de producción capitalista y la aparición de nuevos conflictos económicos y sociales"* (Tabares, et al, 2016).

Hoy en día en algunos segmentos poblacionales se acrecienta la conciencia universal ciudadana contra dicho irracional modelo económico/social y cada vez más se comprenden los peligros que promueve el consumismo; haciendo surgir poderosas corrientes de opinión y combativos movimientos de consumidores y ambientalistas, originados desde la sociedad civil que tienden a trabajar muy relacionadas entre sí. Ambos movi-

¿La violación de los derechos de los consumidores podría ser un acto de violencia estructural?

mientos coinciden en la necesidad de poner fin a las irracionalidades del modelo consumista, causantes de inaceptables impactos que se producen sobre los ecosistemas de la tierra y emisiones de gases contaminantes a la atmósfera, perjudiciales sobre la capa de ozono y determinantes del calentamiento global.

Los actuales patrones de producción y consumo, caracterizados por la sociedad de mercado, las formas de consumo, el consumismo y los estilos de vida impuestos, se encuentran impactando y erosionando la mayor parte de los recursos naturales, agotando a muchos y dando síntomas de desaparición a otros.

"Por tanto, el tratar y considerar estos temas dentro del consumo es de gran importancia, ya que no se trata del tipo de consumo al cual estamos acostumbrados, sino que se trata en este caso del consumo futuro, de la propia sobrevivencia de la especie humana y de la garantía a las generaciones venideras de un ambiente saludable" (Tabares, 2018, p.25).

"El consumo es un fenómeno social, dado que es una necesidad imprescindible de nuestra existencia en todos y cada uno de los momentos de la vida. Es una actividad necesaria e indispensable para los individuos, las familias y toda la sociedad en su conjunto. Sin consumir es imposible vivir" (Tabares: 2018, p. 51).

¿La protección de los derechos de los consumidores es un problema social?

En el contexto actual no es posible imaginar una sociedad civilizadamente concebida que se estructure y funcione obviando los roles de la administración pública. Es imprescindible como parte del entramado institucional encargado de materializar las políticas públicas, impartir justicia, brindar seguridad y enfrentar los complejos y distintos escenarios que se presentan en la esfera internacional. El debate en torno a la administración pública, su importancia y trascendencia está inmerso en el propio debate acerca del Estado en cualquier época histórica. Una sociedad sin Estado, gobierno y administración no es posible en la actualidad; sería una sociedad desarticulada, incapaz de gestionar los requerimientos y necesidades de sus ciudadanos en beneficio de ellos mismos y del país (Gutiérrez, Tabares y Pérez, 2018 en: Cárdenas et al, 2020, p. 112).

En el siglo XXI, ante los ingentes problemas de la sociedad a escala global, la propia relevancia de la administración pública le impone retos, en tanto las sociedades esperan que la administración sea avanzada, ágil, eficiente, y que las respuestas a las demandas, expectativas y necesidades de los ciudadanos sean cada vez más efectivas (Ibídem).

Adentrarse en este complejo universo que por un lado evidencia objetividades en cuanto al tema

en sí y por otro pues cae en el espacio interpretativo de subjetividades demanda de cualquier manera su dilucidación. Al respecto, Tabares afirmó: *"Clarificar y definir lo que puede entenderse por problema social, máxime si se tiene en cuenta la manera en que se entremezclan los diferentes aspectos de la vida los que tienen una gran complejidad tanto en su interpretación como en su materialización. Cuando se hace referencia de la defensa de los derechos del consumidor, de alguna manera se habla también de cierta forma de la defensa de los derechos ciudadanos y de la vida misma. Se trata precisamente de todo lo que rodea a las personas, desde el aire que se respira, los alimentos que consume, los servicios que recibe, etcétera"* (Tabares, et al, 2016).

Los derechos de los consumidores consisten en garantizar la satisfacción de las necesidades básicas, la seguridad, información, a escoger o seleccionar los productos, a la organización, reparación, la educación y a un medio ambiente saludable. De otro lado, la defensa de los derechos de los consumidores se inserta dentro del conjunto de los proclamados universalmente derechos humanos, porque en realidad son parte de ellos y de la necesaria protección de la vida misma de las personas.

Las anteriores afirmaciones motivan entonces a reflexionar sobre el estado de indefensión de los ciudadanos como consumidores ante el actual

contexto de transformaciones económico sociales que tienen lugar en el contexto nacional.

"Los ciudadanos, la población, los consumidores y la sociedad, se encuentran indefensos hoy en día, motivado entre otras cosas por el hecho de que no tienen cultura de sus derechos, desconocen su posición como consumidores y usuarios, no saben cómo reclamar ante violaciones de diferentes tipo y no se cuenta en la mayoría de los casos con el respaldo jurídico para reclamar y lograr soluciones reales y efectivas, en contraposición con los paliativos que se emplean con mucha frecuencia y que no satisfacen las quejas y reclamaciones formuladas. Estas irregularidades no se refieren solo a la esfera del comercio. Por ello es que cuando se habla de la defensa de los derechos de los consumidores se está hablando en cierta forma también, de los derechos ciudadanos" (Tabares, 2017).

Asumiendo que el consumo personal o humano es una categoría económica y social amplia e indispensable, porque no solo contribuye a satisfacer necesidades humanas y el desenvolvimiento de las personas socialmente, sino que es uno de los indicadores fundamentales del crecimiento económico y el nivel de vida de la población. Es también una categoría económica relevante, parte integral del proceso sistémico de las economías y los clásicos conceptos de estas; donde habitualmente se analiza la producción, distribución, el cambio y el consumo.

¿La violación de los derechos de los consumidores podría ser un acto de violencia estructural?

El Estado tiene la obligación de regular las condiciones en que las relaciones de consumo se desarrollan y concretan, con el objetivo de proteger al destinatario final y sus derechos como consumidor.

Precisamente la columna vertebral de esta relación es el Derecho de Consumo, cuyo objeto es corregir la desigualdad en que se encuentran los consumidores, estableciendo normas de carácter público que regulen el restablecimiento del equilibrio entre el consumidor y el proveedor.

Una indebida protección a la persona como consumidor, a la sociedad y al mercado, tiene grandes consecuencias puesto que los proveedores de bienes y servicios van a cargar en el precio o tarifa el costo de la intervención administrativa indebida.

El desarrollo del mercado indica que estas relaciones, en muchas ocasiones, no se producen en las mejores condiciones para los consumidores, al ser colocados en situaciones desventajosas o discriminatorias que alcanzan a afectar su salud, economía e intereses.

La mejor manera de defender a los consumidores es dándoles la posibilidad de conocer sus derechos, informándolos y educándolos para que aprendan a ejercerlos por sí mismos. Se hace necesario sugerir el análisis estratégico triangular

Derechos de los consumidores – Cultura legislativa ciudadana – Comunicación e información. En algunas naciones se han llegado a reconocer en las propias constituciones la necesidad o la importancia de la defensa de los consumidores. La experiencia nos muestra la necesidad que tienen consumidores y usuarios, con independencia de los marcos jurídicos existentes, de organizarse para proteger y defender sus derechos y salir de la situación de indefensión o debilidad que como elementos aislados los caracterizan en el mercado.

La situación es tan sensible y compleja que inclusive hoy existe una agenda donde se hace referencia al papel de las empresas y de sus responsabilidades sociales y éticas, rompiendo con ello el paradigma de los criterios y consideraciones tradicionales con que históricamente se han definido. El empresario moderno no puede destacarse solo por sus aspiraciones y metas, no puede dirigir sus esfuerzos a la búsqueda de ganancias y dejar de lado sus responsabilidades con la sociedad donde vive.

Disimiles actuaciones ponen de manifiesto la desprotección que existe de los consumidores, evidenciándose la ausencia de un sistema que integre y proteja a los mismos dadas las nuevas condiciones de la economía. Un sistema que abarque no solo los productos y servicios que se comercializan, sino también aquellos servicios

públicos que el Estado oferta de forma gratuita o a bajos precios.

Las fuerzas de las organizaciones de la sociedad civil de los consumidores y usuarios son cada vez más poderosas y activas, por lo que resulta necesario que el sector empresarial les preste más atención y comience a valorarlas de manera diferente.

El nivel de influencia de estas organizaciones en las esferas políticas y económicas en la sociedad es superior a lo que fue en años anteriores.

Mención aparte, por su importancia, merece lo relativo a la información y la comunicación promocional, en particular lo referente a la publicidad comercial, acotando los principios éticos en sus

prácticas. Está claro que este tema requiere de una atención especial por parte de la legislación que en materia de consumo cada país formule e implemente, de manera tal que se garanticen, entre otros, el derecho del consumidor y el usuario a estar informado sobre las características y seguridad de los productos y servicios a los que tiene acceso.

"En el actual contexto internacional —del cual obviamente, forma parte—, es necesario comprender cómo la información se ha convertido en un recurso importante tanto para la administración pública como para los ciudadanos. Los actores de la administración pública, en tanto procesan y emiten de forma constante mensajes cargados de disímiles contenidos, haciendo uso de las tecnologías a su disposición o no, saturan con men-



¿La violación de los derechos de los consumidores podría ser un acto de violencia estructural?

sajes promocionales que responden a diferentes tipologías o dejan de emitir aquellos con contenidos relevantes para los ciudadanos" (Cárdenas, Rey y Letamendi, 2020, p.118).

Cuando las estructuras existentes en la sociedad omiten o no son lo suficientemente a la vez que explícitas, transparentes, informativas, participativas e inclusivas de alguna manera están incurriendo o propiciando la violación de los derechos de los consumidores.

Las características y devenir del ciudadano en su papel de consumidor están condicionadas por la manera que se ha estructurado histórica, política y económicamente el Estado moderno, donde este distribuye las funciones de control tan esenciales para la sociedad entre diferentes órganos de acción, entre otros: la justicia; la administración pública y el ejército, quienes haciendo referencia a sus funciones, bajo la supervisión del propio Estado se enfocan en fines colectivos. Por otro lado, otras funciones quedan despolitizadas y transferidas a subsistemas no estatales, especialmente en las prácticas del sistema económico capitalista.

Se promueve entonces desde el Estado la idea del ciudadano como consumidor de bienes públicos. Es posible esperar también la promoción de la participación ciudadana bajo estos presupuestos, es decir, enmarcada en una concep-

ción donde los sujetos son considerados clientes o consumidores, desligándolos de su rol de sujetos políticos. Esto conduce a la larga a una fuerte despolitización de las relaciones entre Estado y Sociedad Civil. De esta manera, se pone de manifiesto como la violencia estructural es en sí misma la violencia intrínseca a los sistemas sociales, políticos y económicos que gobiernan las sociedades, los estados y el mundo. A todo lo anterior hay que añadir la necesidad de su contextualización en el ámbito de los abusos empresariales.

Es así como la relación entre consumidor y empresa está llena de asperezas y dificultades, generando una dinámica que obviamente involucra a ambas partes y que se caracteriza por una lucha agónica entre los intereses de los involucrados.

2. Violencia Estructural y Violaciones de derechos de los consumidores, su vínculo con la responsabilidad social

En este epígrafe las autoras se propiciaron además aportar algunas conceptualizaciones como violencia cultural y violencia estructural, entre otras, para motivar a la reflexión sobre la controversial relación planteada.

Definir lo que entendemos por violencia se torna controvertible ya que en muchas ocasiones se relaciona con la agresión física, y este es un

concepto mucho más amplio. Actualmente este término se relaciona no solo con aquellos comportamientos y/o situaciones que llevan implícita una agresión física, también se consideran aquellos que afectan la integridad psicológica y moral de las personas. Esta violencia puede estar dirigida a una persona, colectivo, grupo o a la sociedad en su conjunto. Por tanto, la violencia es producto de la interacción de individuos y/o grupos de ellos.

La violencia en cualesquiera de sus formas tiene consecuencias para aquellos que han sido objeto de ella y en muchas ocasiones deja huellas físicas, psicológicas y/o morales. Esta violencia tiene formas de expresión más allá de la agresión física, ya que puede ser a través del lenguaje o de acciones específicas que incluso algunos puedan definir como legítimas.

Desde la ética, la violencia es un comportamiento que va más allá de lo permisible, aun cuando la persona, grupo de ellas e instituciones, tengan supuestos o no argumentos justificativos ante la situación que la haya originado. Nada justifica el maltrato en cualquiera de sus manifestaciones.

Hacia los años 90 surge, de la mano de Galtung, una nueva aproximación a la violencia al crearse el concepto de violencia cultural, que define como una violencia simbólica que "se expresa desde infinidad de medios (simbolismos, religión,

ideología, lenguaje, arte, ciencia, leyes, medios de comunicación, educación, (...)" (2003).

La violencia estructural puede tipificar como indirecta, producto de derivaciones de políticas aplicadas. A diferencia de la violencia directa que se genera desde el agresor, esta violencia estructural es producto de aquellas situaciones que dañan la satisfacción de necesidades humanas. Está organizada desde el sistema. De aquí el rol del Estado como garante de los derechos, por lo que son generalmente resultado de prácticas estatales, políticas públicas y hasta normas jurídicas.

El Estado por tanto, tiene cada vez más deberes en la prevención de violaciones y en la protección de los derechos. Su papel es muy importante frente a la acción de otros actores que perjudican a individuos, colectivos y la sociedad.

Los anteriores argumentos promueven la reflexión desde la mirada de la responsabilidad social.

En ocasiones, la violencia se manifiesta a través de regulaciones que se establecen o la falta de control sobre el cumplimiento de lo que se debe hacer. Todo ello afecta a los individuos, a los ciudadanos. Hay actividades ante las cuales debe haber cierta sensibilidad, ya que se relacionan con la salud de las personas. Por ello, mostraremos lo que podría ocurrir en los servicios de sa-

¿La violación de los derechos de los consumidores podría ser un acto de violencia estructural?

lud utilizando solo tres ejemplos, aunque podrían relacionarse muchos más.

Los servicios públicos son considerados como una de las actividades principales de la administración pública; su posición más básica los sitúa en que todo lo que hace el Estado puede ser considerado como tal, ya que la esencia de éste es velar y satisfacer los intereses y necesidades del pueblo.

La naturaleza conceptual de servicio público es dinámica, no debe ser estática. En consecuencia debe ser mutable, pues debe adecuarse a las condiciones históricas, políticas, económicas y sociales del país en cuestión. Es así que puede entenderse servicio público como aquellas actividades o servicios que atienden necesidades esenciales para la vida de las personas, y sobre las que el Estado ostenta la titularidad.

En términos generales, se reconocería el servicio público como aquella actividad de prestación que tiende a satisfacer las necesidades esenciales para el desarrollo de la vida de la colectividad. Es así como el servicio público debe asumirse como función social, una obligación de orden social que se impone a los gobernantes, por lo que existe una correspondencia íntima entre la posición de poder y la obligación de cumplir ciertas actividades, expresadas en la prestación de ciertos servicios. Toda prestación de un servicio

público está caracterizada por tener por objeto una prestación que consiste en el uso de un bien o de un recurso.

En este marco de transformaciones asociado a la mejora del funcionamiento de las instituciones públicas se impone la necesidad del perfeccionamiento y elevación de la calidad de la gestión administrativa, lo que influye en un mejor funcionamiento de cada organización pública. Este cambio de mentalidad gerencial debe orientarse hacia la consolidación de paradigmas y enfoques de gestión sin perder de vista el enfoque social. Se debe mantener en todo momento el sentido principal de la política social en áreas como la salud pública, la educación y la seguridad y asistencia social, entre otras. Es el acceso universal a los servicios de salud un logro cubano, así como también el programa comunitario del médico de familia como institución cercana a los ciudadanos y responsable de convocar a todos los actores participantes para lograr la educación adecuada de los ciudadanos y la prevención de enfermedades.

Promover procesos de movilización de ciudadanía activa y participativa en las localidades a través de estrategias de información, capacitación, formación y organización para el ejercicio pleno de sus derechos, con miras a incidir positivamente en la calidad de vida de sus habitantes es algo primordial que no se puede descuidar. Aquí

se contempla la preparación de consumidores y usuarios en la cultura de sus derechos, lo cual hoy constituye aun una asignatura pendiente.

También habría que preparar a los productores y prestatarios de servicios, que han desarrollado su labor sin asumir en todo momento sus responsabilidades para con los consumidores y usuarios, y al existir una gran dispersión en cuanto a institucionalidad y en algunos casos ausencia legislativa, resulta muy difícil dar respuesta efectiva a las reclamaciones que se presenten.

3. Enfoque sectorial en la protección de los derechos de los consumidores. Una mirada en el sector de la salud pública.

Tabares (2020) resalta la importancia que tiene en el sector de la salud la protección de los derechos de los consumidores. Los siguientes ítems resumen la propuesta de la autora:

- La defensa de los consumidores no debe considerarse solo como la necesidad de implementar marcos jurídicos apropiados, normas o sistemas de procedimientos que permitan establecer precios justos, incluye además la necesidad de garantizar la calidad de los productos o servicios, brindar información al consumidor, un buen trato y el derecho a sus reclamaciones e indemnizaciones.

- La protección al consumidor debe, entonces, orientarse hacia la educación y conciencia de toda la ciudadanía, al desarrollo con prioridad del surgimiento de valores y principios que promuevan en cada consumidor la búsqueda de una estructura racional de consumo y que posibilite la satisfacción de las necesidades de los individuos a nivel de persona, de familia, grupo y la sociedad en su conjunto.

- Vista de esta forma, la protección al consumidor se nos presenta como la defensa de la vida misma y no solo en sus implicaciones biológicas, sino también en el orden psicológico, cultural, económico y político.

- El Sistema de Protección (...), debe abarcar, por tanto, todas aquellas actividades económi-



¿La violación de los derechos de los consumidores podría ser un acto de violencia estructural?

cas y no económicas donde se desarrollen los individuos y que, en consecuencia, les brindan un bienestar.

En el actual contexto es imprescindible entender el alcance e importancia de la protección de los derechos de los consumidores, su enfoque sectorial y su impacto en la calidad de vida de la población. Solo a manera de ejemplo y para facilitar el entendimiento de lo planteado en los anteriores contenidos, podría citarse que, aunque hay servicios públicos que por derecho constitucional favorecen el acceso universal y gratuito, ello necesariamente no impide que allí sean violados los derechos de los consumidores, igual hay otros donde se combina la propiedad estatal y la privada, como el transporte, y son muchos los ejemplos de violaciones que afectan a los consumidores. Sería imposible tratar de abordar la realidad reflejada en cada sector de la economía, incluyendo el turismo. La pretensión es solo llamar la atención sobre la necesidad imperiosa de ampliar el espectro y dar una visión más completa a la protección de los derechos de los consumidores, así como buscar una institucionalización más adecuada y una manera real y expedita de tramitar y resolver las quejas por violaciones para con ello promover más felicidad ciudadana.

Los servicios asociados al sector de la salud están llamados a afectar positivamente los determinantes de salud, para mejorar la calidad de vida

de los habitantes de las localidades y disminuir brechas de inequidad, mediante la gestión de respuestas sociales integrales con actores políticos, institucionales y comunitarios.

En este proceso resulta necesario hacer un alto y contemplar nuevos conceptos y enfoques que mejoran el servicio y además brindan mayor bienestar a pacientes y usuarios en general. En ocasiones están establecidas las regulaciones correspondientes y por falta de control no se cumplen, lo que de hecho violentan los derechos de los pacientes.

Para ejemplificar lo que se plantea, señalemos al menos tres aspectos asociados con la protección de los derechos de los usuarios a los que hay que prestar atención, lo que en ningún caso quiere decir que no existan otros.

Atención al paciente y consentimiento informado

"La protección al paciente constituye un complejo sistema de relaciones que ubica al individuo como usuario de los servicios de salud en el centro de la dinámica institucional, donde impactan acciones preventivas, de curación o rehabilitación del estado de salud" (Tabares, 2020, p.89).

"Hoy en día, la protección al paciente no se aborda integralmente, como conjunto de todas las

acciones realizadas por los profesionales con implicación sobre el bienestar del paciente en el amplio espectro de las implicaciones de cada una de ellas, sino en sus consideraciones particulares, como la relacionada con el consentimiento informado vinculado a la práctica clínica y quirúrgica, procedimientos de diagnósticos, la investigación científica, los ensayos clínicos, etc. Es decir, su visión se limita a algunos procesos específicos, quedando un amplio campo de aplicación en el gran ámbito de la práctica médica, en áreas como las Unidades de Cuidados intensivos en atención al paciente en estado grave, servicios quirúrgicos, vinculado a las intervenciones quirúrgicas en el paciente complicado y el uso de la tecnología de diagnóstico invasiva" (Ídem).

"La gestión eficaz de los riesgos implica un compromiso y una gran responsabilidad por parte del personal y de los gestores sanitarios, y su éxito depende de que aquellos profesionales que están en primera línea asistencial perciban la necesidad de desarrollar una estrategia que prevenga o reduzca la repetición de los diferentes eventos que se producen en su lugar de trabajo" (Ídem).

"Hoy día, el impacto de la falta de seguridad en el proceso asistencial ha llevado a que aquellas principales organizaciones internacionales de salud, ministerios de salud de muchos países y otros organismos e instituciones académicas o de investigación, hayan desarrollado proyectos

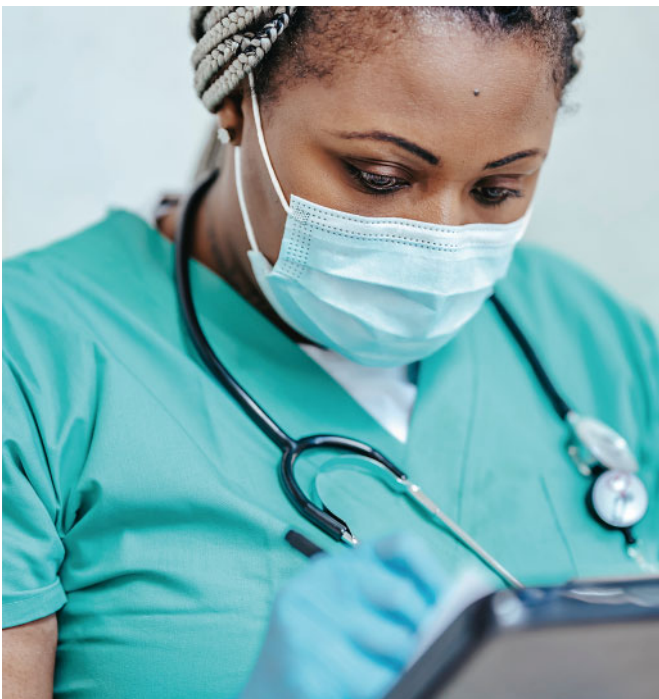
y estrategias para promover acciones y adoptar medidas que permitan su prevención y control" (Ídem).

Evitar daños a los pacientes ha sido siempre un objetivo prioritario de los profesionales de la salud y la sentencia "*primum non nocere*", atribuida al médico y filósofo griego Hipócrates, sigue hoy más vigente que nunca, como prioridad en la jerarquización de obligaciones éticas de los salubristas. El deber del médico, al enfrentarse a un paciente, debe ser, ante todo, proteger la dignidad y respetar la libertad de este, hacerlo partícipe de su problema de salud informándole de las cuestiones fundamentales que necesita conocer, solicitarle su consentimiento y conducirlo adecuadamente en proceso de toma de decisiones. Sobre la temática en cuestión, los ya citados autores consideran que:

"Hoy en día, la protección al paciente no se aborda integralmente, sino en sus consideraciones particulares, como la relacionada con el consentimiento informado vinculado a la práctica clínica y quirúrgica" (Tabares, 2020)

¿La violación de los derechos de los consumidores podría ser un acto de violencia estructural?

- El derecho fundamental al consentimiento informado, si bien proclamado por los tratados internacionales y consagrado por la opinión de casi todas las corrientes de pensamiento bioético, es frecuentemente cuestionado como impracticable en la realidad. El impacto de este tema, tanto en el paciente y sus familiares como en el desarrollo científico técnico institucional, motivado el interés de varios países en instituciones con el objetivo de contribuir a despertar la motivación en los profesionales por impulsar el diseño e implementación de estrategias de protección y seguridad al paciente como usuario de los servicios públicos de salud, vinculado esto al sistema de gestión de la calidad del proceso asistencial.



La protección al paciente abarca todo el inmenso campo de la práctica clínica, no existe escenario en el que el paciente no se encuentre expuesto a riesgos.

- De aquí la importancia de cumplimentar los principios rectores que se traducen en la actuación sanitaria general y en la autonomía del paciente, vista como la capacidad de decidir sobre su situación; este ha desterrado el modelo paternalista de la relación médico-paciente (RMP). Asegurar y garantizar una información adecuada, que permita participar al paciente en la toma de decisiones que le afecten, es responsabilidad de los médicos. Es muy importante entender que el concepto de la autonomía no significa respetar cualquier cosa que se quiera, pues la conducta no debe perjudicar a los demás. La autonomía no existe sin obligaciones, lo que significa que los pacientes no pueden lograr cualquier tratamiento que deseen, ni tampoco exigir al médico tomar decisiones que vayan contra su conciencia. Los médicos no tienen obligación de hacer cosas que dañen al paciente como proporcionarles medicamentos inútiles, aquellos llamados de complacencia.

Gestión de la calidad

"En el mundo actual, la calidad de los servicios de salud se ha convertido en motivo de interés para todo salubrista, en busca siempre de la obtención

de mejores resultados para la población y de proporcionar el mínimo de riesgos tanto para el usuario como para los proveedores de salud, así como un adecuado aprovechamiento de los recursos disponibles. La búsqueda de un sistema continuo de elevación de la calidad en el sector de la salud, como en otros, hace que constantemente se tomen decisiones sobre asignación de recursos, de acuerdo con los posibles beneficios que producen, lo que implica que los análisis económicos estén implícitos para decidir en qué alternativas es más factible invertir. Garantizar los servicios de salud implica la introducción de numerosos recursos, a partir de la complejidad de los tratamientos que necesitan, de equipamiento, múltiples materiales, además de condiciones de electricidad, agua, iluminación, que los hacen muy 'costosos'" (Ídem).

En diferentes países de Europa y América del Norte, los Ministerios de Salud han desarrollado planes de calidad, priorizando la seguridad del paciente como elemento fundamental con el objetivo de garantizar la máxima calidad de la atención sanitaria a los ciudadanos y ofrecer herramientas a los profesionales y gestores.

"Es indiscutible que se avanza a nivel mundial en el campo de la protección a los pacientes y la investigación científica asociada a ello. Se aprecia un mayor interés de los gobiernos en la formulación e implementación de políticas públicas encaminadas a prevenir y reducir riesgos en los

usuarios de los servicios de salud, elevar la calidad de la asistencia médica y hacer partícipes a los actores fundamentales y decisiones en el logro de este propósito" (Íbidem).

En el contexto nacional, aún quedan grandes caminos por recorrer en cuanto a la gestión de la calidad en el sector que se ejemplifica, es decir, la Salud Pública, en tanto la brecha existente entre las demandas de los consumidores de los servicios del sector, dígase pacientes, y las prestaciones en si aún es considerable. Inciden no solo los factores vinculados a carencias de recursos, sino además de ello la insuficiencia en mecanismos prácticos de control y retroalimentación, así como de puesta en práctica de eficaces y eficientes indicadores para evaluar sistemáticamente la calidad de los diferentes procesos que caracterizan la gestión hospitalaria.

"Las instituciones pertenecientes a la Administración Pública en general y las del Sector Salud en particular deben contar con un efectivo mecanismo de retroalimentación y control, donde la rendición de cuentas, las auditorías, el control interno, el intercambio directo con los usuarios, personal médico y trabajadores en general, conforman un entramado sistémico que asegura el cumplimiento de los propósitos supremos de la política social del Estado y promueve alternativas correctivas en caso de desviaciones" (Tabares, Valdés y Cárdenas, 2017, p. 24).

Desechos hospitalarios y medioambiente

Uno de los principales retos que enfrenta la humanidad en general es la protección del medio ambiente. Son múltiples las instituciones internacionales que se interesan por el tema y en el contexto nacional cubano parte de su contenido en la carta magna e implica por su transversalidad a las diferentes estructuras que forman el aparato gubernamental, legislativo y administrativo.

La protección medioambiental se ve afectada por los desechos nocivos o peligrosos, para el hombre y su hábitat. La doctora Álvarez afirma al respecto que estos pueden tener sus orígenes o provenir de diferentes fuentes residuales, por lo que demanda la aplicación con celeridad de estrategias para su manejo o tratamiento. Los desechos peligrosos son aquellos provenientes de cualquier actividad y en cualquier estado físico que, por la magnitud o modalidad de sus características corrosivas, tóxicas, venenosas, explosivas, inflamables, biológicamente perniciosas, infecciosas, irritantes o cualquier otra, representen un peligro para la salud humana y el medio ambiente (2005, p1).

En las instituciones hospitalarias también se generan múltiples desechos peligrosos, que de no ser tratados según las normas establecidas para cada caso pueden constituir elementos contaminantes. Cárdenas y otros consideran que este es

un aspecto de importancia vital, no solo para los usuarios de los servicios de salud, sino también para los trabajadores de las instituciones sanitarias (2020).

En el manejo de los desechos sólidos en instituciones de salud resulta de importancia un plan institucional acorde a la norma cubana NC 530:2009, que encuentra una importante compilación realizada por un colectivo de autores liderado por Junco Díaz (2009), quienes resaltan que:

- Los desechos generados en las instituciones de salud poseen una gran complejidad, ya que comprenden, además de los desechos comunes, desechos infecciosos, materiales tóxicos y radiactivos.
- La importancia de implementar un sistema de manejo seguro de los desechos sólidos generados en instituciones de los tres niveles de atención a la salud acorde a la norma cubana NC 530:2009.

1. Desechos peligrosos: todas aquellas sustancias, materiales u objetos generados por cualquier actividad que, por sus características físicas, biológicas o químicas, puedan representar un peligro para el medio ambiente y la salud humana y que pertenecen a cualquiera de las categorías incluidas(...) en Alvarez, (200, p.3) Resolución 87 de 1999 y su complementaria la Resolución 53 del 2000, ambas del Citma.



- Con la finalidad de controlar y reducir los riesgos para la salud debido a la exposición a los desechos peligrosos, se orienta la implementación de un sistema organizado de manejo de los mismos dentro de las instituciones de salud y se consideran tres aspectos fundamentales: la organización del sistema de manejo de los desechos, los aspectos técnicos-operacionales relacionados con los desechos peligrosos y los recursos humanos necesarios para la conducción del sistema. La eficiencia del sistema radica en la complementación de estos tres aspectos. El

correcto gerenciamiento de los desechos sólidos significa no sólo controlar y disminuir los riesgos, sino lograr la minimización de los desechos desde el punto de origen, lo cual elevaría también la calidad y eficiencia de los servicios que brinde el centro de atención de salud.

- Los hospitales y otras instituciones de atención a la salud tienen un "*deber de cuidado*" para la salud pública y para el medio ambiente, y tienen responsabilidades particulares en relación con los desechos que generan. Estas instituciones deben asegurar que las actividades de manejo, tratamiento y disposición final de los desechos generados no tengan consecuencias adversas para la salud humana y el medio ambiente.

- El manejo inadecuado de los desechos sólidos hospitalarios presenta diversos impactos ambientales negativos que se evidencian en diferentes etapas como la segregación, el almacenamiento, la recolección, el transporte, el tratamiento y la disposición final. Las consecuencias de estos impactos no sólo afectan a la salud humana sino también a la atmósfera, al suelo y a las aguas superficiales y subterráneas; así como contribuyen al deterioro del paisaje natural y de los centros urbanos.

- La existencia y aplicación del plan de manejo integrado por aspectos administrativos, técnico-operacionales y formación de recursos humanos, basado en la norma cubana NC 530:09 "*De-*

sechos sólidos. Manejo de los desechos sólidos de instituciones de salud. Requisitos sanitarios y ambientales" (ININ, 2009). Además, se tomaron como referencia otros documentos nacionales e internacionales. (Citma, 2009; Junco, 1998; WHO, 2000).

- La intervención educativa asume un rol fundamental al favorecer el desarrollo de capacidades institucionales para la implementación de los resultados de la investigación que realizaran en las diferentes instituciones hospitalarias. La misma tuvo como participantes representantes de los diferentes servicios brindados en la institución de salud, así como de las áreas vinculadas directamente al manejo de los desechos sólidos.

El tema en cuestión evidencia la necesidad de su estudio y profundización basado en enfoque multidisciplinarios, dada su transversalidad en diferentes procesos que tiene lugar en los servicios hospitalarios en tanto la gestión de los desechos sólidos de instituciones de salud es un proceso destinado a garantizar la adecuada higiene y seguridad para los trabajadores y las comunidades de la salud de los hospitales. Incluye la planificación y adquisición, la construcción, la conducta y capacitación del personal, el uso adecuado de herramientas, máquinas y productos farmacéuticos, los métodos apropiados de eliminación dentro y fuera del hospital y la evaluación. Sus numerosas dimensiones requieren un enfoque más

amplio que el punto de vista tradicional de especialistas en salud e ingeniería (Álvarez, 2005, p.3)₂.

No es menos cierto que existen carencias tecnológicas que implican desde la modernización hasta su explotación adecuada además de limitaciones de presupuestos para tales fines (económicas). Cuestiones estas que, aunque exista la voluntad política por parte de los decisores, evidentemente se convierten en frenos objetivos para su gerencia constituyendo un reto real para lograr la disminución o ruptura de la brecha entre el ser y el deber ser del tratamiento y manejo de los residuos hospitalarios peligrosos.

Conclusiones

La defensa de los derechos de los consumidores es un problema social y como tal afecta a la población y a todos aquellos que están expuestos a una relación de consumo. Es algo tan importante que puede llegar en algunos casos a afectar la vida de las personas. Y su alcance llega hasta las generaciones futuras cuando además se añaden los aspectos medioambientales. El debate en torno a este tema tiene muchas aristas y queda abierto el relativo a la violencia estructural y su

2. Se recomienda la lectura estudio del artículo referenciado, en el cual se encuentran importantes aportes y resultados de investigación en diferentes instituciones hospitalarias del entorno nacional, a la vez que puede constituir referente para su aplicación en otros centros de servicios hospitalarios.



impacto en la violación de los derechos de los consumidores.

Es indispensable entender por todos los agentes y actores que, como concepto, consumidor en su sentido más amplio es una categoría propia de cualquier sistema social. Toda persona es un consumidor potencial al ser sujeto de una relación de consumo. La existencia del ser humano está condicionada a la adquisición, utilización y disfrute de bienes y servicios para desarrollar su proyecto de vida, acciones que deben estar protegidas por el Estado para garantizarle una

vida digna y decorosa. Es por ello que la defensa de los consumidores no debe considerarse solo como la necesidad de implementar marcos jurídicos apropiados, normas o sistemas de procedimientos que permitan establecer precios justos, incluye además la necesidad de garantizar la calidad de los productos o servicios, brindar información al consumidor, un buen trato y el derecho a sus reclamaciones e indemnizaciones.

Por ello, las políticas y acciones encaminadas a la defensa y protección de los consumidores no pueden ni deben tener un perfil estrecho. Es

¿La violación de los derechos de los consumidores podría ser un acto de violencia estructural?

precisamente todo lo contrario, deben ser lo más amplias posible de manera que transiten por todos y cada uno de los momentos del ciclo productivo y de servicios. Para ello es importante que la participación de los ciudadanos en los procesos de formulación de políticas se materialice realmente y se eviten acciones desde el gobierno y las instituciones que se traduzcan en violencia estructural.

Los servicios públicos no son en ningún caso ajenos a la violación de los derechos de los consumidores. Incluso se cometen violaciones en aquellos que son los máximos exponentes de la política social en el país. Tal es el caso de la salud pública donde hay mucho que avanzar. El acceso a los servicios de salud es un derecho humano y debe ir acompañado por la calidad que ello requiere y el cumplimiento de las regulaciones establecida en cada país.

Hay una interrelación entre la violencia estructural y la violación de los derechos de los consumidores que se materializa día a día en nuestra realidad actual independientemente del sistema político existente.

Referencias bibliográficas

Álvarez Rossell, Silvia. (2005) *Manejo de desechos peligrosos en cuba. Situación actual y perspectivas*. Medio Ambiente y Desarrollo; Revista

electrónica de la Agencia de Medio Ambiente. Año 5, No. 9, ISSN: 1683-8904

Cárdenas Travieso, Odalys; Julián Rey Hernández y Lucía Letamendi Castro (2020) en: *La protección de los derechos de los consumidores: una necesidad real para Cuba hoy*. Lourdes Tabares Neira (coordinadora), ISBN 978-959-16-4463-3. Fundación FACUA. Sevilla (España). Editorial Universitaria. La Habana Cuba.

Galtung, Johan. (2003). *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*. ISBN: 84-88949-35-9, Editorial Gernika Gogoratuz, Bilbao, España, 1998

Pérez Gallardo, L, Tabares Neira L. (2005). "Orígenes y Desarrollo de la Protección al Consumidor", España: Monografía Centro de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha.

R. Balari, E. (2002). *Consumo y Movimiento de Consumidores*, Empresa Metropolitana de Saneamiento y Abastecimiento de Aguas de Sevilla, España: Conferencia en la sede de la Fundación de Protección a los Consumidores de Andalucía. S/E.

Tabares Neyra Lourdes (2016). *Una mirada al consumo y los consumidores*. Editorial Universidad de la Habana, La Habana, Cuba.

Tabares Neyra Lourdes M; Valdés Montes Nesfran; Cárdenas Travieso Odalys (2017). *Gestión hospitalaria con calidad, evaluación.* e m- ISBN 978-959-16-3359-0-- Editorial Universitaria, La Habana. Cuba.

Tabares Neyra Lourdes (2018). Ante los grandes retos, Focos y enfoque, Panorama internacional. Otras caras de la historia. *Razones de Utopía.* ISSN 2444-3425. Fundación FACUA. Sevilla. España.

La protección de los derechos de los consumidores: una necesidad real para Cuba hoy. Lourdes Tabares Neira (coordinadora), ISBN 978-959-16-4463-3. Fundación FACUA. Sevilla (España). Editorial Universitaria. La Habana Cuba.