

Ahora: Semáforo Matina... Luego a las 11:00 Botiquín Herbar...
[Ver Programación completa](#)

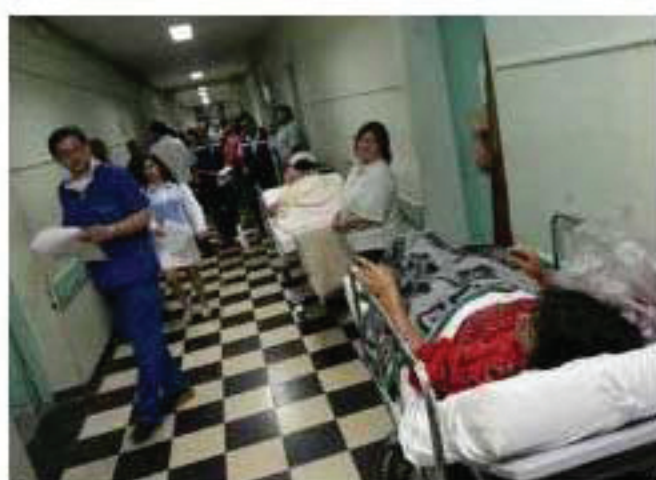
[Programas](#) | [Vuelve a es...](#)
Miércoles 18 de agosto 2010 19:00

Martes 17 de agosto 2010 20:02 hrs.

Estudio de la ONG Genera

Aumenta sensación de abuso de poder en los servicios básicos

Daniela Ruiz



La percepción del abuso de poder aumentó en un 13 por ciento en relación a servicios básicos, siendo Salud y Previsión los que destacan por liderar el conteo y registrar la mayor alza. En muchos casos los usuarios se quejan por la calidad de la atención en estos servicios, culpando directamente a los funcionarios de esta situación, pero a la hora de reclamar muchos prefieren no hacerlo, mientras otros cargan con la

frustración de no ver acogidas sus denuncias.

Según la percepción de la ciudadanía, en un 13 por ciento aumentó el abuso de poder en los servicios básicos desde 2007. Así lo constató el Segundo Barómetro de Abuso de Poder en servicios básicos de Corporación Genera, que realizó esta medición en áreas como Salud, Vivienda, Educación y Previsión.

Aunque Educación disminuye de un 23 a un 18 por ciento y Vivienda posee el menor porcentaje, con un 13 por ciento; en la vereda de enfrente, el sector de Salud lidera el sondeo con un 32 por ciento de percepción de abuso, mientras Previsión registra el mayor aumento en el indicador, subiendo de un 5 por ciento a un 15.

Los datos no son ajenos para Estefan Larenas de la Organización de Consumidores y Usuarios (Odecu), quien señaló que existe una gran cantidad de reclamos contra el sistema público y privado de salud, evidenciados en las crisis que han salido a la luz de ambos sectores.

Sin embargo, Larenas indica que la percepción de abuso en el área Previsión tiene que ver con un problema de "desconocimiento que existe en relación a la reforma provisional, lo que se traduce en que las personas no pueden y no saben cómo acceder a los beneficios, haciendo que muchas veces exista un grado de frustración".

Lo mismo ocurre en el caso de las AFP's y al ahorro privado "que viene siendo reclamado hace mucho tiempo por los usuarios, que encuentran abusivo pensar en una determinada cifra de pensión y terminar con una mucho menor", sostuvo el director de Odecu.

Otro dato que resulta esclarecedor, es que muchas de las denuncias que realizaron los usuarios en relación a Salud, no sólo tienen que ver con la estructura de los sistemas, sino con el acceso y la calidad de la atención, responsabilizando de los abusos a los propios funcionarios que atienden este servicio.

De acuerdo al académico del Departamento de Sociología de la Universidad de Chile, Rodrigo Figueroa, existe un problema de convivencia que se manifiesta a través de una relación de violencia implícita entre el prestador del servicio y el usuario.

"El grado de violencia entre el que presta el servicio y el potencial cliente, sobre todo en el área de salud, es extremadamente alto. Hay allí una violencia que no es solamente física, sino que también simbólica, tener situaciones de poder o de demandar sin mayor educación. Hay un problema de convivencia extremadamente grave", sostuvo el sociólogo.

Pero los indicadores más alarmantes tienen que ver con el comportamiento del usuario cuando se ve enfrentado a ser víctima de un abuso. Aunque la rabia sigue siendo la sensación que lidera las opiniones, la frustración aumentó de un 3 a un 16 por ciento, lo que muestra un intento por revertir el abuso sin resultados positivos.

Según la directora Ejecutiva de Genera, María Eugenia Díaz, el dato anterior puede canalizarse en una actitud de resignación de parte de las personas, lo que sumado al aumento de quienes reconocen que prefieren, por ejemplo, pagar por un cobro abusivo en vez de reclamar, tiene que ver con la falta de espacios para que las denuncias de abusos sean acogidas.

"Podría ser una tendencia a que no basta con tener conciencia de derecho, se requieren instituciones y canales para protegerlo y resguardarlo y también una ciudadanía mucho más empoderada por el poder. Esto no es nuevo, en la población existe una sensación muy grande de desprotección y que los abusos no hay donde canalizarlos, no hay a quién pedirle ayuda", sostuvo Díaz.

En cuanto a Educación, las situaciones de abuso poder se concentran principalmente en el sistema municipalizado y subvencionado, destacando el aumento de un 10 por ciento en el ámbito universitario. Por su parte, en Vivienda, la sensación de abuso se concentra en el sistema público y tienen que ver con la tramitación excesiva, entrega de información insuficiente y mala calidad de la atención.

Además, en mayo de este año se presentaron las cifras respecto de abuso de poder en Trabajo. Según el sondeo, si bien la sensación de vulneración no aumentó de manera relevante respecto de la medición de 2007, lo que alarma es la notable alza en la percepción de "desprotección", que sube desde 57 por ciento a un 70 por ciento y que el 67 por ciento de los chilenos cree que en nuestro país no se respetan los derechos laborales.