AYU
TÉC
Y
DISC

USUARIOS

USUARIOS

Los usuarios del mercado de la tecnología de la rehabilitación son las personas con discapacidad. En este grupo se pueden diferenciar tres categorías:

1. Personas con discapacidad permanente.

2. Personas con discapacidad temporal.

Personas que presentan una deficiencia o enfermedad de carácter temporal que requiere la utilización de Ayudas Técnicas.

3. Personas mayores.

Personas sin discapacidad que con la edad empiezan a tener deficiencias que desembocan en discapacidades y personas mayores que ven en las Ayudas Técnicas herramientas que les confieren seguridad y autonomía a la hora de realizar sus quehaceres diarios.

Respecto de las personas mayores de 65 años habría que indicar que en España sumaban 3.316.243 personas en 1999. De éstas, el 62,5% presentaba alguna discapacidad, con lo que éste supone el 58% del total de personas con discapacidad; 2.072.652 personas con discapacidad tienen 65 años o más.

La pertenencia a cada uno de los grupos de consumidores anteriores, o a varios a la vez, no afecta a la interactuación que tienen los usuarios con el mercado de las Ayudas Técnicas, tan sólo tiene relevancia respecto a la necesidad (transitoria o permanente) de las Ayudas Técnicas demandadas y al número de veces que deberán recurrir al mercado de las Ayudas Técnicas en función de la necesidad de adquirir nuevos productos o reponer los poseídos.

Usuarios y Clientes

Es conveniente, a la hora de analizar el sector de las Ayudas Técnicas, realizar una clara diferenciación entre usuarios y clientes. En muchas ocasiones los proveedores de Ayudas Técnicas están más centrados en satisfacer las necesidades del cliente, en lugar de medir el grado de satisfacción de los usuarios. Esto es debido a que actualmente, la capacidad de influencia de los usuarios en el mercado de las Ayudas Técnicas es muy limitada y los proveedores de Ayudas Técnicas, al ser conscientes de esta situación, centran sus esfuerzos empresariales en acciones comerciales orientadas hacia los clientes.

Usuarios

Usuarios finales de las Ayudas Técnicas: personas que presentan una deficiencia, permanente o temporal, y recurren a una Ayuda Técnica.

Dentro de la categoría de usuarios de Ayudas Técnicas puede incluirse a un número marginal de personas que sin manifestar una deficiencia reconocen las facilidades que aporta una Ayuda Técnica y optan por utilizarlas. En este último caso podemos encontrar a las personas consumidoras de Ayudas Técnicas para el hogar, los teclados de ordenador adaptados para zurdos, etc.

Clientes

Los clientes son los compradores de los productos. Pueden coincidir con el consumidor final, pero en la mayoría de las ocasiones el cliente suele ser un intermediario, como clínicas, compañías aseguradoras, servicios públicos de salud, residencias de ancianos, etc., que facilitan la Ayuda Técnica al consumidor final.

Usuarios Potenciales

Aunque no existe una medida real de los usuarios potenciales del mercado de las Ayudas Técnicas, es habitual utilizar de forma recurrente la cifra aportada por V. García (CEAPAT[14]) en el Artículo "Consumo de Ayudas Técnicas" publicado por la revista *Minusval* en junio de 1999. En este artículo se realiza una aproximación al número de usuarios mediante descartes basados en el grado de la discapacidad de las personas y se establece un mercado potencial de 1,5 millones de personas.

Tras los resultados obtenidos por la "Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de la Salud, 1999" (INE, enero de 2001), el número de usuarios potenciales de Ayudas Técnicas habría que situarlo en al menos 3.528.220 personas, **todas las personas españolas con discapacidad**. En este mercado no estarían incluidas las personas que recurren a las Ayudas Técnicas de forma temporal, ni las personas pertenecientes a la tercera edad o a la población general que, aún sin presentar una discapacidad, recurren a la utilización de Ayudas Técnicas en busca de los beneficios que éstas aportan para desarrollar ciertas actividades de la vida diaria.

Frente a los datos presentados por el CEAPAT, parece más lógico establecer el mercado potencial de las Ayudas Técnicas en el 100% de las personas con discapacidad. Que las personas tengan un grado de discapacidad determinado no quiere decir que su deficiencia no les haya obligado a desarrollar metodologías o ingenios para realizar actividades en las que se ven limitadas por su deficiencia. Estas metodologías pueden ser movimientos poco ortodoxos para realizar ciertas actividades o ingenios mecánicos de construcción doméstica.

[14] Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas.

El actual desarrollo de la tecnología permitiría diseñar gran variedad de Ayudas Técnicas que hace unos años eran impensables; que un determinado porcentaje de personas con discapacidad, por su grado de discapacidad no sea susceptible de demandar Ayudas Técnicas no quiere decir que no las necesite, aunque sea para conservarlas como mecanismo de seguridad, para cuando no puedan aplicar o utilizar los sistemas por ellos desarrollados para vencer su deficiencia.

Son muy pocas las Ayudas Técnicas proporcionadas de forma gratuita a los usuarios. Dado el nivel de renta de estas personas y las dificultades que tienen muchas de ellas para adquirir las Ayudas Técnicas necesarias para realizar las más básicas acciones de la vida: caminar, oír, coger un objeto, etc., parece lógico pues que muchas personas con discapacidad, para las que las Ayudas Técnicas sin ser un bien básico para su vida continúan siendo un bien de primera necesidad, no son tenidas en cuenta como potenciales demandantes de Ayudas Técnicas, ante su imposibilidad para hacer frente al coste de éstas.

De igual forma parece lógico que, dados los altos márgenes del sector, la demanda asegurada que existe y la escasa inversión en I+D, los fabricantes y diseñadores se hayan centrado en la generación de las Ayudas Técnicas para las que está la demanda asegurada, dejando de lado el diseño de nuevas Ayudas Técnicas para las cuales no está claro que el posible mercado potencial tenga capacidad de compra.

> Como muestra de lo imprevisible que puede ser un mercado bastaría estudiar el de la telefonía móvil. El día 20 de agosto de 2002 el periódico "*El Mundo*" publicaba la siguiente noticia: *"El 79% de los españoles tienen un móvil frente al 62% de EEUU"*. Cuando fue realizado el primer estudio sobre los

potenciales usuarios de móviles nadie se había planteado que podría estar compuesto por el total de la población española con edad para comunicarse. Y más aún que ese mercado potencial sería superior (en porcentaje) al de un país líder en el consumo de nuevas tecnologías como son los Estados Unidos de América.

Demanda Real

La Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de la Salud 1999, ha venido a proporcionar una medida del número de personas con discapacidad demandantes de Ayudas Técnicas: **1.122.707**. De estas personas, el 88% (991.260 personas) han recibido la Ayuda Técnica demandada y el 22% restante no han visto satisfecha su demanda, independientemente del sistema financiador y del régimen económico de adquisición de la Ayuda Técnica.

El 32% de la población con discapacidad es demandante real de Ayudas Técnicas, de acuerdo con esta encuesta, y en función de la satisfacción de su demanda el 28% es usuario real de Ayudas Técnicas.

Análisis de la demanda

Para obtener un adecuado conocimiento de la demanda real de Ayudas Técnicas, ésta ha de ser estudiada atendiendo a diferentes características de la misma:

Sistema proveedor y forma de financiación de la Ayuda Técnica:

Respecto del sistema proveedor de las Ayudas Técnicas al usuario, estas pueden haber sido suministradas por el sistema:

- Público: Sistema Nacional de Salud, (INSALUD, Servicios de Salud de las Comunidades Autónomas y resto de entidades públicas), entidades de asistencia sanitaria concertadas por mutualidades públicas y mutualidades de afiliación colectiva de carácter obligatorio y entidades públicas de servicios sociales (IMSERSO, Comunidades Autónomas, etc.).

- Privado:

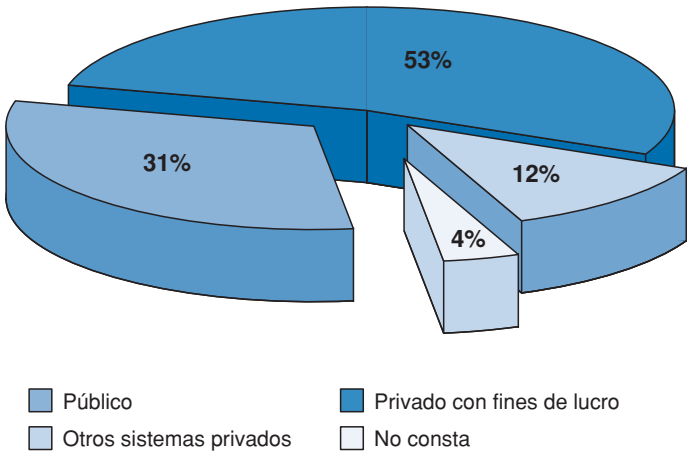
  – Con fines de lucro: Establecimientos suministradores finales de Ayudas Técnicas
  – Sin fines de lucro: Ayudas Técnicas suministradas por organizaciones no gubernamentales, principalmente ONCE, Fundación ONCE y Cruz Roja.

El 43% son recibidas por los usuarios de forma gratuita, o financiadas en su mayor parte al haber sido suministradas por el sector público u otro sistema privado (INSALUD, IMSERSO, Servicios de salud de las CC.AA., ONG, etc.), y el 53% han sido recibidas a cambio del pago de éstas, ya sea por haber pagado el usuario el coste total de la Ayuda Técnica o por haber contribuido al pago de las primas de una entidad aseguradora que se hace cargo del coste de la Ayuda Técnica (otro sistema privado).

Pese a la dependencia de las personas con discapacidad de la prestación de Ayudas Técnicas por parte de los Sistemas de Salud, el peso de las prestaciones públicas -31%- se sitúa muy por debajo del volumen de prestaciones de las entidades privadas -53%-.

Estos resultados vienen a demostrar que el nivel de renta de las personas con discapacidad y el de sus familiares o las condiciones en las

Gráfico 11 – Peso de cada sistema financiador de Ayudas Técnicas



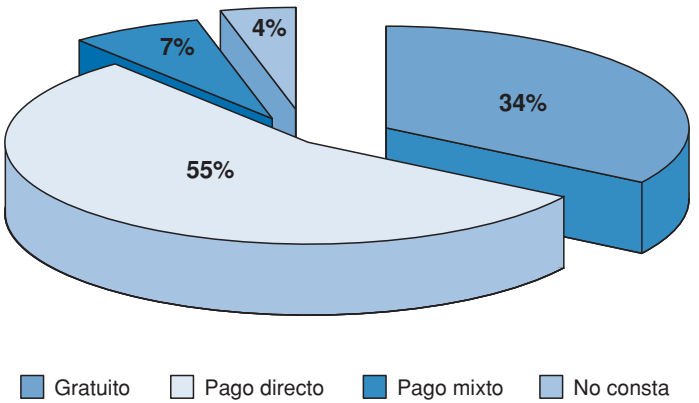
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de INE Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud, 1999.

que se generó su deficiencia favorecen al número de personas que tienen acceso a las prestaciones privadas, en el caso de disponer de un seguro privado o de un nivel de renta elevado, frente a las personas con discapacidad que únicamente pueden acceder a las Ayudas Técnicas suministradas por el Sistema Nacional de Salud.

Como vemos, el número de personas que obtienen la prestación de una entidad privada (en la que la prestación suele venir determinada por un acuerdo entre las partes o un proceso judicial, en lugar de por un Catálogo), pese a ser grupo más reducido respecto del total de personas con discapacidad, es más elevado en cuanto a las personas con discapacidad que perciben la Ayuda Técnica respecto del número de las que la obtienen de una entidad pública.

En cuanto al régimen económico, los usuarios pueden haber adquirido sus Ayudas Técnicas de tres formas diferentes:

Gráfico 12 – Régimen económico de adquisición de las Ayudas Técnicas



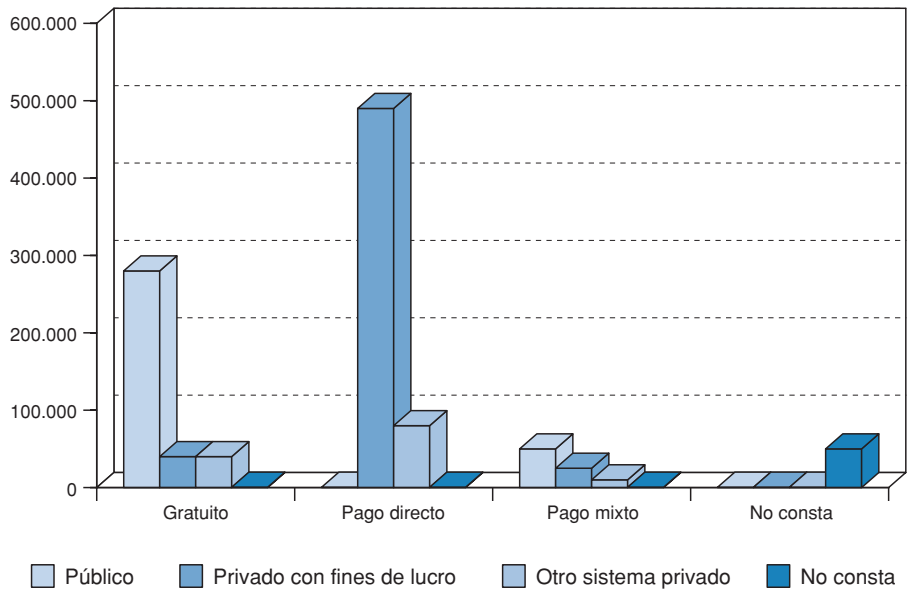
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de INE Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud, 1999.

- De forma gratuita: suministradas por el Sistema Nacional de Salud, un seguro o sistema proveedor privado o alguna ONG.
- De forma onerosa: ya sea por el pago directo del usuario o por el pago indirecto a través de la póliza de una compañía de seguros.
- Con financiación parcial: cuando se obtiene financiación para pagar un porcentaje del coste de la Ayuda Técnica.

Diferencias de género

Hay que reseñar que, pese a existir desigualdades de género entre las personas con discapacidad, no existe una diferenciación respecto

Gráfico 13 – Régimen económico y Sistema proveedor de las Ayudas Técnicas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de INE Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud, 1999.

de los porcentajes de género, en cuanto a la utilización de Ayudas Técnicas.

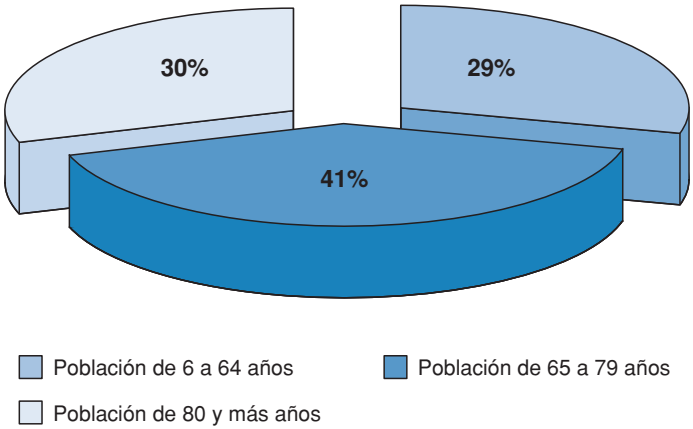
De entre los demandantes, el 58% son mujeres y el 42% hombres, porcentajes que se corresponden con los de hombres y mujeres de la población con discapacidad.

Diferencia de edades

La distribución de la demanda de Ayudas Técnicas por rango de edad no sigue la misma distribución que el número de personas con discapa-

cidad. El porcentaje de demandantes con edades de 65 años o más se sitúa en el 71% frente al 58% que supone ese grupo de personas entre el total de personas con discapacidad.

Gráfico 14 – Personas con discapacidad que reciben Ayudas Técnicas



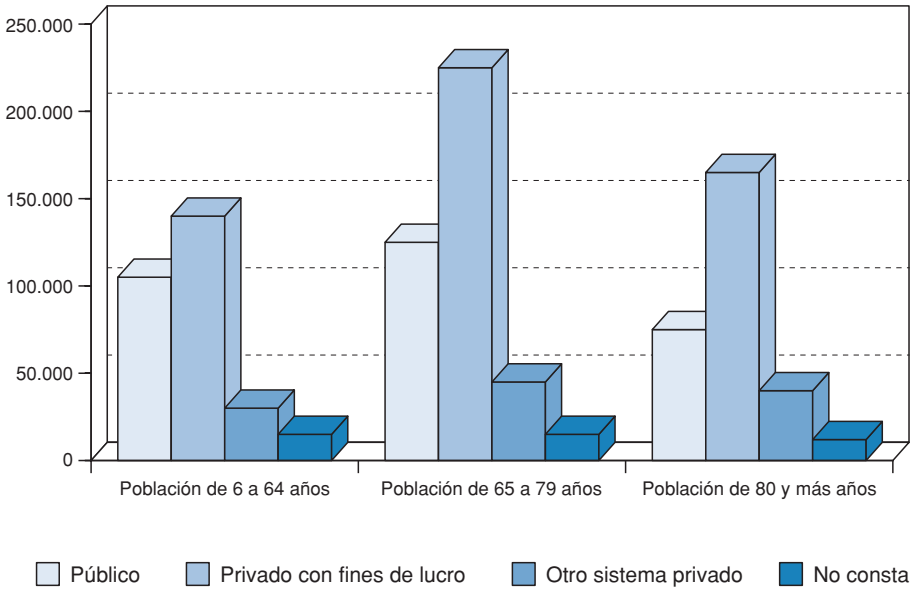
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de INE Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud, 1999.

La explicación a este hecho la podríamos encontrar en la pérdida de facultades de las personas con discapacidad. Esta pérdida de facultades les impediría aplicar habilidades físicas para superar sus deficiencias y les llevaría a la necesidad de recurrir a Ayudas Técnicas para contrarrestar esa pérdida de facultades.

Demanda de Ayudas Técnicas por tipo de discapacidad

El origen de la demanda de Ayudas Técnicas lo encontramos en la necesidad que tienen las personas que presentan deficiencias de paliar los efectos de las discapacidades provocadas por dichas deficiencias.

Gráfico 15 – Sistema proveedor de las Ayudas Técnicas por rango de edad



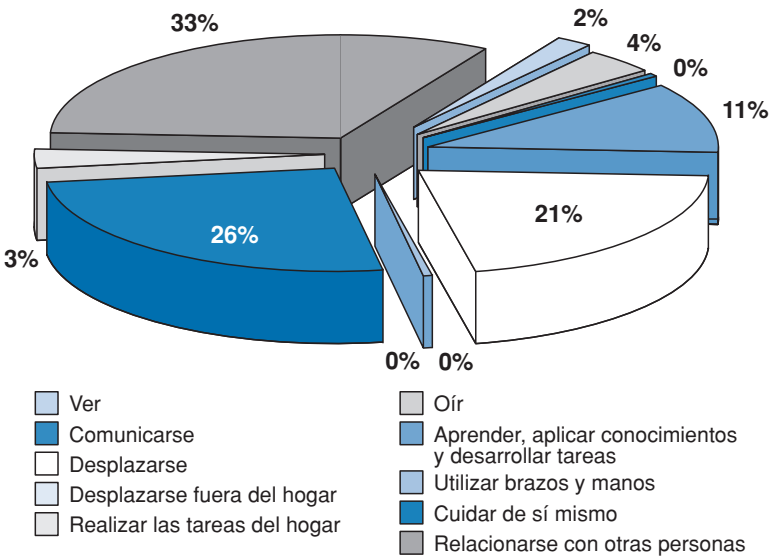
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de INE Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud, 1999.

Como puede observarse en el siguiente gráfico, las discapacidades relacionadas con el desplazamiento acumulan por sí solas el 59% de la demanda satisfecha, seguidas muy de lejos por la demanda de Ayudas Técnicas para discapacidades como *Oír* (21%) y *Ver* (11%).

Demanda no satisfecha

En cuanto a la demanda de Ayudas Técnicas no satisfecha observamos que la mayor parte de ésta, el 47% del total, se encuentra en la población que tiene entre 6 y 64 años, rango de población que más utilidad puede obtener de la Ayuda Técnica como herramienta de integración,

Gráfico 16 – Distribución de la demanda por discapacidades



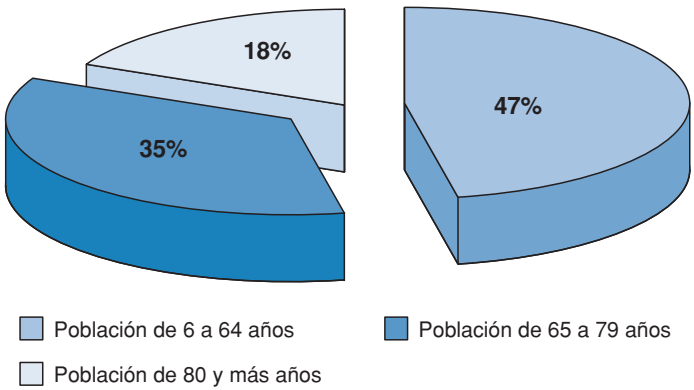
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de INE Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud, 1999.

dada su esperanza de vida, su capacidad de aprendizaje y sus posibilidades de desarrollo personal.

La distribución de demanda no satisfecha observada en el gráfico no mantiene un reparto similar a la distribución de la demanda satisfecha por rango de edad, ya que en dicha distribución, por rango de edad, observábamos que de la demanda real correspondía el 29% a la población con edades comprendidas entre los 6 y los 64 años.

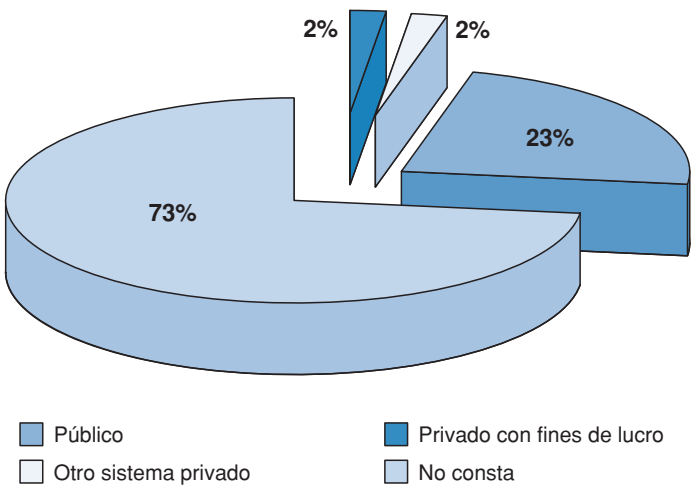
Como cabría esperar, la mayor parte de la demanda no satisfecha (73%) corresponde a la solicitada al sistema proveedor público, ya que

Gráfico 17 – Demanda no satisfecha por edades



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de INE Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud, 1999.

Gráfico 18 – Demanda no satisfecha por sistema proveedor



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de INE Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud, 1999.

este sistema proveedor está ligado a la financiación gratuita o mixta de la Ayuda Técnica y es al que tienen oportunidad de acceder el mayor porcentaje de personas con discapacidad.

Principales problemas de los usuarios

Las características de las Ayudas Técnicas y del sector proveedor de éstas y la necesidad que tienen las personas con discapacidad de ellas, determinan los problemas que se generan entre los usuarios de Ayudas Técnicas.

Para acometer el análisis de los problemas que afectan a los usuarios de Ayudas Técnicas se ha dividido su estudio de acuerdo con dos aspectos:

1. **Aspectos referentes a la relación de la persona con la demanda de la Ayuda Técnica: usuario real y usuario potencial.**

El campo de análisis no se debe limitar a los problemas que afectan a los usuarios reales de Ayudas Técnicas. El análisis debe alcanzar el estudio de todos los problemas que afectan a las personas que son potenciales usuarios de las Ayudas Técnicas. De esta forma, podremos averiguar por qué una persona con discapacidad pasa de ser potencial usuaria, a convertirse en usuaria real de Ayudas Técnicas, y podremos hallar la causa de algunos de los problemas a los que se enfrentan los usuarios reales.

Para ello se ha diferenciado entre usuarios reales y usuarios potenciales de Ayudas Técnicas:

- **USUARIOS REALES:**

  Personas Usuarias de Ayudas Técnicas, independientemente del medio por el que hayan llegado a la posibilidad de utilización de este bien: demanda real, discapacidad permanente, discapacidad temporal, inexistencia de discapacidad,...

- **USUARIOS POTENCIALES:**

  Personas que son potenciales demandantes de Ayudas Técnicas. Personas que presentan una deficiencia que les genera una o varias discapacidades susceptibles de ser superadas, total o parcialmente, con Ayudas Técnicas, ya sean éstas existentes en el mercado o potencialmente desarrollables.

2. Aspectos referentes a las Ayudas Técnicas:

Estos abarcan un conjunto múltiple de variables:

- Económicas: coste de la ayuda técnica, posibilidad de financiación de la misma, etc.

- Técnicas: procedimiento de fabricación de las Ayudas Técnicas, suministro y adiestramiento al usuario, garantía y reparación de las Ayudas Técnicas.

- Procedimiento: procedimiento de prescripción de las Ayudas técnicas, diferencias interterritoriales generadas por los sistemas de prestaciones ortoprotésicas de cada una de las Comunidades Autónomas, etc.

- Información: variedad de Ayudas Técnicas existentes, prestaciones ortoprotésicas del sistema de salud, servicios prestados por cada uno de los establecimientos expendedores, etc.

Para acometer este análisis de los problemas de los usuarios de Ayudas Técnicas, se han estudiado los aspectos referentes a las Ayudas Técnicas de acuerdo con cinco categorías de problemas:

I. Respecto del conocimiento de las Ayudas Técnicas.

II. Respecto del precio de las Ayudas Técnicas.

III. Respecto de la Financiación de las Ayudas Técnicas.

IV. Respecto de la compra o adquisición de la Ayuda Técnica.

V. Respecto de la garantía, mantenimiento y seguro de las Ayudas Técnicas.

En cada una de estas categorías de problemas, para atender a los aspectos referentes a la relación de la persona con la demanda de la Ayuda Técnica, se ha diferenciado dentro de cada uno de ellos entre usuarios reales y usuarios potenciales.

Problemas respecto del conocimiento de las Ayudas Técnicas

Esta categoría recoge los problemas de las personas usuarias respecto al conocimiento que tienen de las diferentes Ayudas Técnicas existentes para solventar los problemas generados por una determinada discapacidad, y de las posibles Ayudas Técnicas sustitutivas y/o complementarias. También se consideran los problemas generados por las dificultadas sur-

gidas en el acceso a la información en el proceso de evaluación de las diferentes Ayudas Técnicas y elección de la más adecuada para hacer frente a la discapacidad que se pretende apoyar, con vistas a la consecución de unos objetivos preestablecidos de utilidad de esta Ayuda Técnica en el campo laboral, social, higiénico, de ocio, etc., conforme a los deseos de la persona usuaria de la Ayuda Técnica.

Cuando una persona pasa de una situación de no necesitar Ayudas Técnicas a convertirse en potencial usuario, suele ser el médico especialista quien le recomienda la utilización de una Ayuda Técnica concreta al realizar su prescripción, en el caso de estar esta Ayuda Técnica incluida entre las financiadas por el Sistema Nacional de Salud si se encuentra en el Catálogo de Prestaciones Ortoprotésicas de la Comunidad Autónoma de residencia del usuario, o recomendar su utilización, en el caso de que la Ayuda Técnica deba ser financiada por fondos diferentes a los del Sistema Nacional de Salud.

El paciente habitualmente no tiene conocimientos acerca del producto que va a adquirir, ni de las variedades del producto que pueden adaptarse a la prescripción del especialista. El paciente tampoco se plantea qué necesidades desea cubrir o qué funciones desearía realizar, frente a otras, en el caso de poder seleccionarlas de acuerdo a la utilización de una u otra Ayuda Técnica.

Posteriormente, durante el proceso de adquisición, el ortopeda realiza una labor informativa presentando al usuario los diferentes productos que se pueden adaptar a la petición del médico especialista y otras Ayudas Técnicas, que pese a no haber sido recomendadas por el médico especialista, también serían adecuadas a la discapacidad padecida por el demandante.

Es difícil para el usuario recibir de un único establecimiento información detallada de las diferentes Ayudas Técnicas adecuadas a su necesidad, por lo que los usuarios únicamente obtienen una visión general de las Ayudas Técnicas por las que están interesados mediante la recogida de información de diferentes establecimientos y técnicos ortopédicos. Esto es debido a que la labor informativa realizada por el técnico ortopeda suele estar condicionada por:

- El catálogo de Ayudas Técnicas de que disponga la ortopedia y la publicidad de los productos. Catálogo que puede estar limitado en cuanto al tipo o familia de Ayudas Técnicas suministradas o por las marcas o tecnología de las familias de Ayudas Técnicas dispensables. La publicidad puede ser de complicado entendimiento y excesivo rigor técnico difícilmente comprensible para algunos tipos de usuarios de las Ayudas Técnicas, lo que impide la evaluación de la ayuda técnica de forma independiente. Por las características del grupo al que se dirigen las Ayudas Técnicas, existen personas con dificultades de entendimiento y/o dependientes de recursos humanos para recibir esa información.

- La cualificación técnica del ortopeda, su reciclaje profesional y su interés por nuevos productos. Éste es uno de los condicionantes principales en la provisión de Ayudas Técnicas Adaptadas o fabricadas a medida, tanto respecto de la posibilidad de provisión de este tipo de bienes como de la calidad de los mismos.

- Los intereses comerciales y económicos de la empresa que suministrará el producto. Como en todas las actividades económicas, los proveedores de este tipo de bienes actúan condicionados por la maximización de su rentabilidad económica. Razón que puede

obligar a la comercialización de una u otra Ayuda Técnica, aparte de por criterios de funcionalidad, por el impacto que su venta pueda tener en la cuenta de resultados de la empresa.

- La inversión en I+D realizada por la ortopedia y la formación recibida por las ortopedias. En un mundo cambiante como el actual el sector de las Ayudas Técnicas no escapa a esta tendencia, sobre todo en lo referente a la aplicación de nuevas tecnologías tanto en la fabricación como en los componentes de las Ayudas Técnicas y el desarrollo de nuevos materiales. Por lo que, tanto la inversión en adquisición de conocimientos, formación, maquinaria y materiales que realicen tanto los establecimientos dispensadores, como los profesionales que en ellos trabajan, determinarán la gama de Ayudas Técnicas que éstos podrán ofertar a sus demandantes.

Con todo esto, como se ha señalado anteriormente, son pocas las posibilidades que tiene una persona con discapacidad que acude por primera vez al mercado de las Ayudas Técnicas de conocer las posibles alternativas de Ayudas Técnicas que existen para su deficiencia y de seleccionar la más adecuada para cubrir sus expectativas personales y superar de la forma más adecuada su discapacidad.

Además, hay que tener en cuenta que el proceso de elección de la Ayuda Técnica se complica, porque el número de productos existentes es muy amplio:

- La cobertura de una determinada función por parte de una Ayuda Técnica puede ser realizada de muy diferentes forma. Todo dependerá del fabricante de esa Ayuda Técnica y del criterio de solución que él haya aplicado.

- Ayudas Técnicas específicas, prescritas de forma detallada por un especialista, aunque sean de apariencia similar, podrán ser suministradas por diferentes fabricantes, con lo que es posible que tengan diferente funcionalidad, estructura, utilidades, etc.

- Ayudas Técnicas adaptadas o fabricadas a medida serán diferentes en función de la ortopedia en la que sean adquiridas dependiendo de la metodología, proceso y escuela de fabricación aplicada por cada técnico ortopédico.

Las personas con discapacidad, el principal grupo consumidor de Ayudas Técnicas, presentan niveles de formación inferiores a la media, algo a lo que se hizo referencia en puntos anteriores y que es determinante en muchas de las situaciones a las que ha de enfrentarse este grupo de ciudadanos a lo largo de su vida. Los déficits formativos repercuten en que en la mayor parte de los casos, las personas con discapacidad presenten un grado de dependencia mayor en la toma de muchas de las decisiones, respecto de las personas de su entorno familiar o social más cercano.

En el caso de las Ayudas Técnicas, suele ser el técnico ortopédico la persona en la que se deposita esta confianza, siendo evidente que, pese a la integridad moral y la deontología que se presume a estos profesionales, existe un componente comercial en la relación demandante de Ayudas Técnica - técnico ortopédico. Componente comercial que se acentúa por el hecho de que la mayoría de las ortopedias son PYMES en las que el técnico ortopédico puede ser propietario del negocio y en él revierte la totalidad o parte del beneficio económico generado por el volumen de facturación.

Por otro lado, durante el proceso de elección de la Ayuda Técnica, no suele haber cabida para la decisión por parte del futuro usuario de cuáles

son las expectativas que desearía cubrir con la Ayuda Técnica, para que éstas se conviertan en un condicionante de selección. Más aún cuando la Ayuda Técnica es financiada por el Sistema Nacional de Salud. Existiendo esta posibilidad únicamente en los casos en los que el usuario de la Ayuda Técnica es experimentado, se ha preocupado por ampliar sus conocimientos en las Ayudas Técnicas que utiliza y puede hacer frente a la financiación total o parcial de las Ayudas Técnicas que necesita adquirir.

- **USUARIOS POTENCIALES**

El desconocimiento de las Ayudas Técnicas determina que muchas personas con discapacidad, que podrían utilizar una Ayuda Técnica para suplir su discapacidad, no la adquieran por desconocimiento de su existencia y de las ventajas que éstas le pueden aportar.

Este desconocimiento de la existencia de la Ayuda Técnica es achacable al conjunto de profesionales que intervienen en el tratamiento de la deficiencia de la persona, ya que son éstos los que deben proporcionar al usuario información adaptada al grupo al que se dirigen respecto de las diferentes Ayudas Técnicas existentes y de las posibilidades de cada una de ellas respecto de la discapacidad presentada por el usuario.

- **USUARIOS REALES**

El conocimiento que tienen los usuarios reales, respecto de las diferentes Ayudas Técnicas existentes, es superior al de los usuarios potenciales. La utilización de una determinada Ayuda Técnica les posibilita tener contacto con el mercado, conocer el funcionamiento de éste y tener acceso a los diferentes productos que ofrece.

Pero en la mayoría de las ocasiones, como se consignó en capítulos anteriores, se crea un vínculo de fidelidad entre el usuario de la Ayuda Técnica y la ortopedia que históricamente le viene suministrando las Ayudas Técnicas. Vínculo por el que el usuario de la Ayuda Técnica está a expensas de las observaciones y consejos de los profesionales del sector y en concreto de los de su ortopedia, con lo que su conocimiento de las Ayudas Técnicas se limita a la información que su Técnico Ortopédico pueda o quiera proporcionarle.

Problemas respecto del Precio de las Ayudas Técnicas

El elevado coste de las Ayudas Técnicas -su precio oscila desde varios euros hasta más de 60.000 euros- es la principal causa generadora, directa o indirectamente, de los problemas que los usuarios reales y potenciales tienen con las Ayudas Técnicas.

La afirmación de que el precio de las Ayudas Técnicas es elevado, se fundamenta en que la repercusión que tiene el coste de una Ayuda Técnica media sobre una renta familiar es muy elevada. Los problemas que supone el precio de las Ayudas Técnicas para su adquisición van íntimamente ligados a las posibilidades que puedan tener los usuarios para financiar su compra.

Entre las diferentes variables que intervienen en la determinación del precio de las Ayudas Técnicas, desde el sector empresarial, se argumentan dos razones como las principales causantes del elevado coste de éstas:

- **Inversión en I+D:**

La adaptación de las Ayudas Técnicas a los diferentes avances tecnológicos y el proceso de incorporación de nuevos productos y ma-

teriales, generan un incremento de coste a las empresas fabricantes que es repercutido directamente al consumidor.

Por otro lado, al argumento achacable a las empresas fabricantes se une el que afecta a los establecimientos dispensadores de Ayudas Técnicas adaptadas al usuario o fabricadas a medida. La incorporación de los avances tecnológicos, por parte de las empresas fabricantes, a las Ayudas Técnicas también repercute de forma directa en las ortopedias, ya que éstas han de asumir inversiones en maquinaria, tecnología y formación que les permitan adaptarse a la distribución de estos productos, en especial en los procesos de fabricación de las Ayudas Técnicas mencionadas, a medida y adaptadas.

- **Demanda escasa:**

Al problema generado por los costes de inversión se une la escasez de demanda que impide la fabricación de grandes series que posibiliten la rápida amortización de los gastos de inversión y la generación de economías de escala que contribuyan a la reducción de precios.

A estas razones, que pueden tener cierta validez a la hora de justificar los precios de las Ayudas Técnicas, habría que unir otras, no enumeradas por los fabricantes y distribuidores de Ayudas Técnicas, que inciden notablemente en el precio de las Ayudas Técnicas:

- **Márgenes comerciales elevados:**

El desorden, la falta de estructuración y de transparencia del mercado, la inexistencia de competencia en precios y la dependencia que tienen de estos productos sus usuarios provocan que, como se indi-

có anteriormente, los márgenes comerciales aplicados por los operadores del sector sean muy elevados, generándose un notable e injustificado margen comercial que provoca un notable incremento del precio del bien respecto de sus costes de fabricación y distribución.

- **Bien de primera necesidad:**

La demanda potencial de Ayudas Técnicas, por parte de sus usuarios, no se contabiliza en cifras económicas, sino en unidades. Por este motivo, pese a que los precios de las Ayudas Técnicas se incrementen artificialmente, la demanda potencial de unidades sufrirá ligeras variaciones, mientras que el importe económico de dicha demanda potencial crecerá.

USUARIOS POTENCIALES

En muchas ocasiones, los usuarios potenciales de Ayudas Técnicas, pese a conocer las ventajas y beneficios que puede aportarles la adquisición de una determinada Ayuda Técnica, no pueden hacer frente al coste de adquisición de ésta.

USUARIOS REALES

El precio de las Ayudas Técnicas repercute de forma negativa en los usuarios de éstas de dos formas diferentes:

– Por un lado, se produce un alargamiento de la vida útil de la Ayuda Técnica. Generalmente se opta por alargar la vida útil de las Ayudas Técnicas poseídas por el usuario, aun a cuenta de que esto les suponga la pérdida de determinadas funciones de la

Ayuda Técnica o que el deterioro de la Ayuda Técnica pueda afectar al estado físico y de salud del usuario.

– Por otro lado, se buscan Ayudas Técnicas más baratas que, sin ser sustitutivas de la Ayuda Técnica adecuada, puedan ser alternativas menos onerosas a costa de sacrificar beneficios aportados por la Ayuda Técnica adecuada a la discapacidad presentada por el usuario y a sus necesidades.

Problemas respecto de la Financiación de las Ayudas Técnicas

Como se ha apuntado anteriormente el acceso de las personas con discapacidad a las Ayudas Técnicas está condicionado a las posibilidades que éstas tengan de financiar su adquisición.

Los aspectos problemáticos respecto de la financiación de las Ayudas Técnicas se podría resumir en los siguientes cuatro puntos:

- Cuando el potencial usuario desconoce que la Ayuda Técnica puede ser financiada por el Sistema Nacional de Salud al ser una prestación incluida en el Catálogo de Prestaciones Ortoprotésicas de su Comunidad Autónoma.

- La Ayuda Técnica que pretende adquirir el usuario no está incluida en el Catálogo de Prestaciones Ortoprotésicas de su Comunidad Autónoma, o estando incluida en el Catálogo, el demandante no puede optar a su financiación por restricciones, enumeradas en el catálogo, de discapacidad, económicas o de otra índole.

- La Ayuda Técnica no está incluida en el Catálogo de Prestaciones de la Comunidad Autónoma de residencia del demandante y no existe otra entidad pública o privada que pueda contribuir a su financiación.

- No existe ninguna entidad que financie la adquisición de la Ayuda Técnica y el nivel de renta del usuario potencial le impide financiar la adquisición.

USUARIOS POTENCIALES

Pese a que las prestaciones de los Servicios de Salud de cada Comunidad Autónoma son limitados y están condicionadas a las incluidas en su Catálogo de Material Ortoprotésico, existe un desconocimiento por parte de gran número de usuarios potenciales respecto de las Ayudas Técnicas a las que podrían acceder por prestación pública e incluso, de las que tendrían derecho bajo financiación de entidades privadas. Este desconocimiento de las posibilidades de financiación limita la demanda de los usuarios.

Otros Usuarios potenciales de Ayudas Técnicas, pese a ser conocedores de las Ayudas Técnicas existentes, sus características y las diferentes formas de financiación existentes, no pueden acceder a ellas al no poder hacer frente al procedimiento de adquisición de las Ayudas Técnicas, en el caso de que requiera de una financiación temporal por parte del usuario. Este hecho se produce en las Comunidades Autónomas en las que el usuario debe financiar temporalmente la adquisición de la Ayuda Técnica, como veremos más adelante.

USUARIOS REALES

Los problemas que tienen estos usuarios no son muy diferentes de la de los usuarios potenciales. Éstos pueden surgir:

- A la hora de reponer una Ayuda Técnica que se está utilizando.

- A la hora de adquirir una Ayuda Técnica nueva, no utilizada con anterioridad.

Los problemas que se les presentan a los usuarios reales son:

- Como en el caso de los usuarios potenciales, existe un desconocimiento respecto de la inclusión o no-inclusión de la Ayuda Técnica deseada en el Catálogo de Prestaciones Ortoprotésicas de su Comunidad Autónoma.

- En los casos de reposición de Ayudas Técnicas financiadas por los Servicios de Salud de la Comunidad Autónoma correspondiente, puede darse el caso de la posible no-inclusión de las Ayudas Técnicas utilizadas en las actualizaciones que se realicen del Catálogo de Prestaciones Ortoprotésicas de su Comunidad Autónoma.

- Imposibilidad de financiación de la Ayuda Técnica, ya sea gracias a prestación de alguna entidad pública o privada o por la financiación directa por parte del usuario.

Problemas respecto de la compra o adquisición de la Ayuda Técnica

Aunque el coste de las Ayudas Técnicas y los márgenes que éstas generan son elevados, existen una serie de obstáculos, en el proceso de adquisición, que repercuten de forma negativa exclusivamente en el comprador.

Estos obstáculos deberían ser resueltos y corregidos por las empresas del sector. Asumiendo éstas una serie de mecanismos de corrección que tendrían escasa repercusión económica para ellas, pero que generarían un notable beneficio para los usuarios. Pero el hecho de que las Ayudas Téc-

nicas sean bienes de primera necesidad para las personas con discapacidad, genera en las empresas del sector la suficiente confianza para no poner en práctica medidas correctoras. Ante la seguridad de que no existirá una decisión de marcha atrás en la adquisición del bien por parte del comprador, una vez que éste ha tomado la decisión de compra.

Una vez que el usuario de la Ayuda Técnica opta por su adquisición, ya sea gracias a financiación pública, de entidades privadas o mediante financiación directa, ha de afrontar problemas relacionados con la provisión física del bien:

- Las ortopedias no tienen existencias suficientes de productos, debido a que el número de referencias es muy grande y algunos de los productos, aunque fabricados en serie, han de adaptarse a las especificaciones de cada usuario.

- Los problemas de existencias generan una demora indeterminada en el tiempo de espera del usuario para ver atendida su demanda. La inexistencia de grandes distribuidores provoca que no existan almacenes reguladores intermedios y que la demanda deba ser respondida por el fabricante.

- Esta carencia de existencias determina que en muchas de las ocasiones el usuario está comprando un producto bajo la prescripción del técnico o comercial de la ortopedia, sin haber tenido oportunidad de haber podido probarlo antes y en muchas ocasiones sin ni tan siquiera haberlo visto en un catálogo.

- El número de Ayudas Técnicas existente es muy grande, como muy elevado es el tipo de deficiencias que presentan las personas y va-

riadas son las discapacidades que las deficiencias inducen en las personas. Por esta razón, un catálogo extenso debería permitir a los usuarios encontrar la Ayuda Técnica que mejor se adapta a la deficiencia por él presentada.

Pero la fidelidad de los usuarios a sus ortopedias habituales y la escasa iniciativa de éstos en la comparación de los servicios de cada ortopedia, están limitando las posibilidades de estos usuarios de disponer de la Ayuda Técnica más adecuada para su discapacidad y sus necesidades de utilización. El hecho de que una ortopedia no disponga de un catálogo completo u opte por distribuir una línea de productos frente a otra, es la causa de ese límite en las posibilidades de elección de los usuarios.

- Las Ayudas Técnicas adaptadas al usuario o fabricadas a medida requerirán de la ortopedia una maquinaria, materiales y conocimientos técnicos que determinarán la calidad del producto. La inexistencia de alguno de estos tres factores o la posible dosificación en su utilización repercute de forma directa en la calidad de la Ayuda Técnica y en el rendimiento que el usuario podrá obtener de ella.

Todos estos problemas tendrán su repercusión tanto en los usuarios reales como en los usuarios potenciales.

USUARIOS POTENCIALES

La carencia de existencias de productos en una ortopedia limita el aprendizaje de los usuarios y puede provocar que una persona con discapacidad no tenga opción de conocer una Ayuda Técnica que podría serle de utilidad.

USUARIOS REALES

Los problemas de los usuarios reales son de:

- Tiempo: los consumidores de productos de ortopedia se encuentran a menudo con largos períodos de espera para recibir los pedidos.

- Limitación en las posibilidades de acceso a productos desconocidos por su ortopedia habitual o no distribuidos por ésta.

- El nivel de calidad de la Ayuda Técnica adquirida, en el caso de que sea adaptada al usuario o fabricada a medida, dependerá de la capacidad técnica de fabricación del proveedor.

Problemas respecto de la garantía, mantenimiento y seguro de las Ayudas Técnicas

El desarrollo de directivas europeas y de normas de ámbito nacional y local amparando el derecho de los consumidores, unido a la competencia comercial existente en la mayor parte de las actividades económicas, ha provocado la aparición de ventajas adicionales en la comercialización de productos, como serían la garantía comercial, el servicio postventa, el seguro del bien, etc. Ventajas que, beneficiando a los usuarios, vienen a ser utilizadas como mecanismo para la captación y fidelización de clientes por parte de las empresas.

La falta de madurez y de competencia que rige en el mercado de las Ayudas Técnicas, la falta de organización de los consumidores de estos productos, así como el desconocimiento existente en el resto de la sociedad acerca de las Ayudas Técnicas y el funcionamiento de este sector han provocado que no se hayan desarrollado las mencionadas ventajas adicionales.

USUARIOS

El escaso desarrollo del mercado de las Ayudas Técnicas hace que éste únicamente tenga como referente las normas desarrolladas por la Administración, las cuales son de carácter generalista y atienden a cubrir las necesidades de la propia Administración. Esto provoca que no se hayan desarrollado mecanismos de resolución de incidencias, como podría ser el establecimiento de una política de atención al consumidor por parte del sector empresarial. Por lo que ante posibles incidencias o desacuerdos entre el proveedor o fabricante y el usuario, este último únicamente puede recurrir a la vía judicial para resolver los conflictos, frente a la inexistencia de políticas activas de atención al cliente.

Las características que tienen las Ayudas Técnicas como bien y la dependencia que los usuarios tienen de éstas, requerirían del desarrollo de una normativa específica que venga a colmar las carencias del mercando y sirvan para incrementar las garantías de los usuarios frente al escaso desarrollo que está realizando el sector empresarial en todo lo relativo a atención y servicios al cliente.

Estos servicios adicionales no desarrollados en el sector de las Ayudas Técnicas, pero necesarios, dadas las características de los productos, como elementos complementarios de la oferta serían:

- **Garantía**

La reciente aprobación de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, ha supuesto la determinación del periodo de garantía que ampara a las Ayudas Técnicas en dos años. Pero la formulación de esta Ley contiene términos ambiguos que pueden hacer creer al usuario que sus compras estarán siempre protegidas durante dos años. Pasados los seis primeros meses, los con-

sumidores deberán recabar pruebas para demostrar los fallos de las Ayudas Técnicas adquiridas. Esto puede suponer un coste económico para los usuarios de cualquier bien que puede no compensar ejercitar el derecho a la garantía; coste que se puede incrementar notablemente en sectores tan particulares como el de las Ayudas Técnicas.

El problema de la garantía se deja notar sobre todo en las Ayudas Técnicas fabricadas a medida o adaptadas, al no existir unos criterios claros que sirvan, ante una avería, mal funcionamiento o inadecuada adaptación de ésta, para delimitar si el fallo está cubierto con garantía o no.

Esto es debido a que, ante casos de avería o mal funcionamiento de la Ayuda Técnica adaptada o fabricada a medida, no existen protocolos que puedan utilizarse para evaluar si se ha debido a un defecto de fabricación del técnico ortopédico, a un defecto de los materiales utilizados, a un mal cuidado por parte del usuario o a otra circunstancia.

En la mayoría de las ocasiones, ante averías, mal funcionamiento o mala adaptación de una Ayuda Técnica, el usuario debe atenerse a las razones y argumentos que exponga el técnico ortopédico como causa del mal sufrido por la Ayuda Técnica. Y, a excepción de las garantías que estén legalmente establecidas o las que puedan facilitar los fabricantes en el caso de las Ayudas Técnicas fabricadas en serie, no existen garantías accesorias para las Ayudas Técnicas salvo para los componentes no modificados por la ortopedia fabricante de la Ayuda Técnica.

Se echa en falta que no se hayan desarrollado productos que permitan la contratación de garantías en Ayudas Técnicas en las que, unidas a la contratación de un servicio de mantenimiento, se garantice un determinado período de vida útil de la Ayuda Técnica.

- **Programas de adaptación**

La mayoría de las Ayudas Técnicas adaptadas al usuario o fabricadas a medida requieren de procesos de adaptación al usuario y de aprendizaje de éste. Procesos que deben realizarse en un periodo de tiempo variable y posterior al momento en el que la Ayuda Técnica es entregada al usuario, en algunos casos el periodo es previo a la entrega.

Pero habitualmente el usuario no dispone de ninguna referencia respecto a estos procesos, su duración o el alcance y la finalidad de los mismos. Habitualmente el usuario no sabe cómo ha de tratar estos asuntos con el proveedor y debe iniciar un proceso de negociación para definir y establecer cuándo y cómo ha de establecerse este servicio y a qué coste. Proceso de negociación que se desarrolla independientemente de que el servicio negociado pudiera estar incluido en el acuerdo de suministro de la Ayuda Técnica[15].

- **Programas de mantenimiento**

Las empresas fabricantes y las ortopedias no han establecido programas de mantenimiento con los que el usuario pueda conocer como cuidar y prolongar la vida de su Ayuda Técnica.

Este hecho, aparte de los problemas de cuidado y limitación de la vida útil que genera en la Ayuda Técnica, cercena las posibilidades del usua-

[15] Es habitual que los usuarios de Ayudas Técnicas recibidas de los Servicios de Salud de las Comunidades Autónomas deban asumir todo o parte del coste de los servicios de ajuste de las Ayuda Técnica, cuando éstas son fabricadas a medida o adaptadas y ya han sido entregadas al usuario. El coste de la adaptación posterior a la entrega de la Ayuda Técnica debería estar incluido en el precio total de la Ayuda Técnica financiado por la Comunidad Autónoma, hasta que se pueda certificar la entrega del bien al usuario en las condiciones idóneas para su utilización.

rio de conocer unos precios de referencia que puedan serle de utilidad en la contratación de servicios de mantenimiento y reparación.

- **Seguro**

Pese a que la inversión que supone la adquisición de una Ayuda Técnica, independientemente de quien sea la entidad que financia ésta, es muy elevada, no existe ninguna fórmula accesible que permita al usuario o al financiador de la Ayuda Técnica asegurar el gasto durante la vida útil de este bien frente a posibles incidencias: robo, rotura, extravío, avería.

Dada la importancia de las Ayudas Técnicas para las personas con discapacidad, la existencia de un seguro repercutiría de forma positiva:

- En el sector económico de las Ayudas Técnicas, al generar un incremento de la demanda, ya que se crearía una garantía de la inversión que daría seguridad en los usuarios para afrontar la adquisición de Ayudas Técnicas.
- En los usuarios, ya que facilitaría el proceso de sustitución o reparación de la Ayuda Técnica frente a cualquier incidencia.

Un ejemplo de desarrollo de servicios accesorios a la venta, que ha generado la aparición de beneficios a los usuarios, podríamos encontrarlo en el sector óptico y en el sector del automóvil.

USUARIOS POTENCIALES

La inexistencia de una política de servicio post-venta en las Ayudas Técnicas puede ser percibido por los usuarios potenciales como un elemento disuasorio con vistas a la adquisición de las Ayudas Técnicas.

Este hecho cobra más importancia en los casos en los que la inversión ha de ser realizada por el propio usuario.

USUARIOS REALES

Los usuarios reales de Ayudas Técnicas, pese al coste de éstas, padecen unas notables desigualdades en cuanto al servicio prestado por las empresas fabricantes y comercializadoras respecto de los servicios recibidos por otros grupos de usuarios. Estas desigualdades afectarán a la durabilidad y coste económico de la Ayuda Técnica y repercutirán en la calidad de vida de los usuarios y en sus posibilidades de sustitución o adquisición de nuevas Ayudas Técnicas.