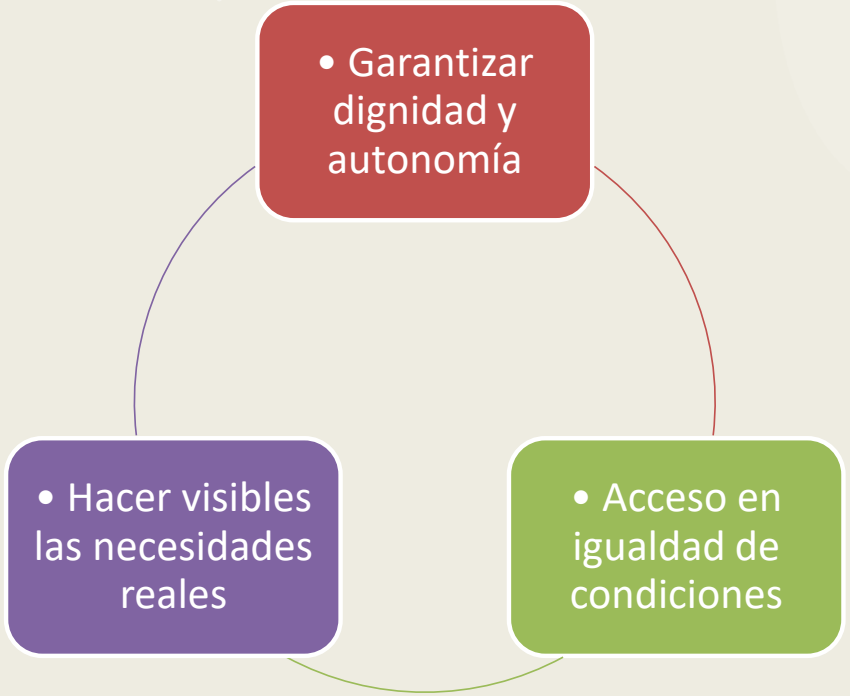
Kit básico de derechos fundamentales

La salud mental también es un derecho humano

Vania Oliveros Mena. Abogada 5978 ICATF
www.oliverosabogada.com

¿Por qué hablar de derechos en salud mental?



Sin derechos, no hay verdadera salud

Tus derechos, Tu voz

Conocerlos es el primer paso para ejercerlos

Derecho a la información

Derecho a la autonomía

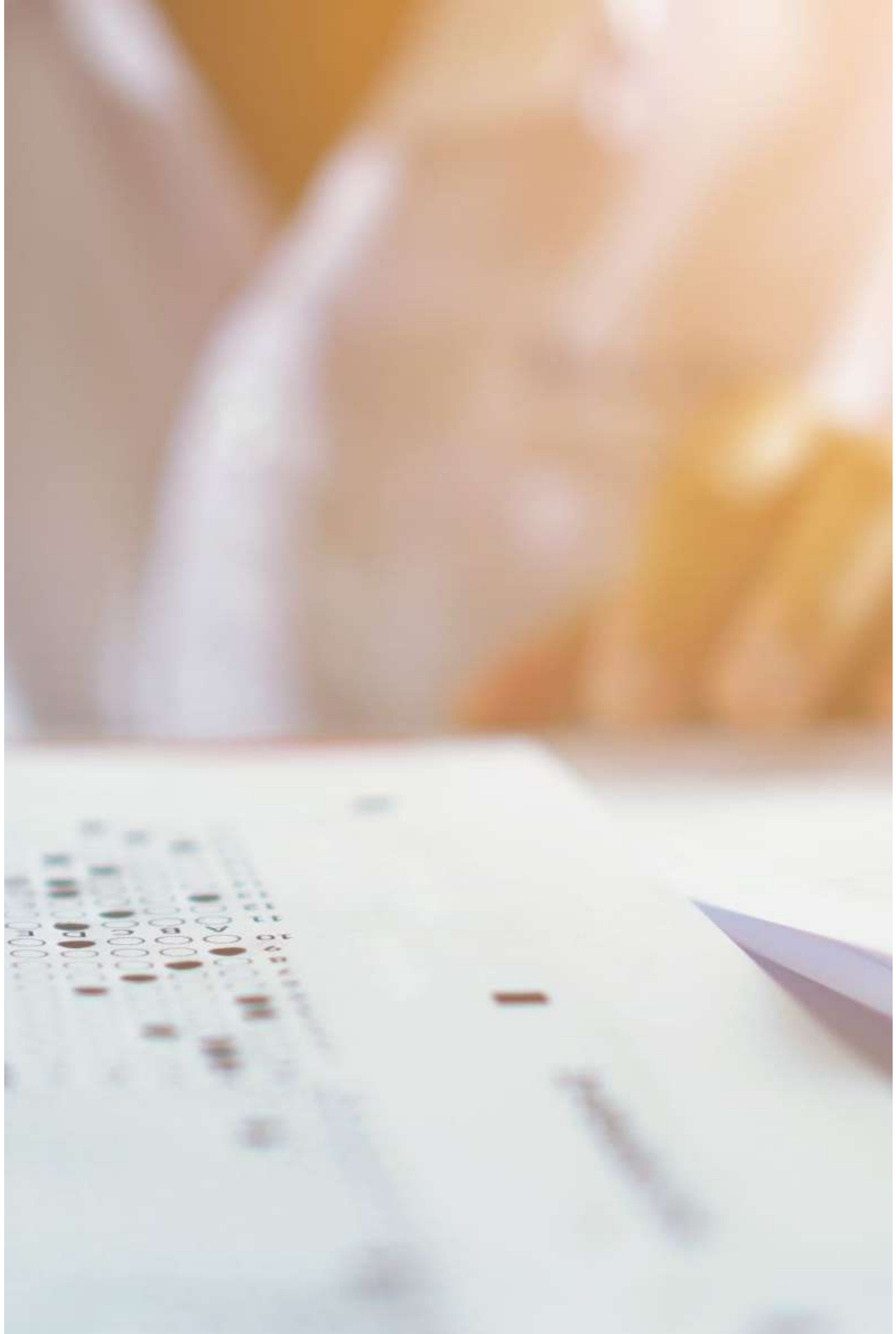
Derecho a la confidencialidad

Derecho a reclamar

Decidir es un derecho

- Información clara y comprensible
- Decisiones libres y voluntarias
- Firma como garantía de respeto

La autonomía es la base de la dignidad



ANEXO CARTA DE LOS DERECHOS Y DE LOS DEBERES DE LOS PACIENTES Y USUARIOS DEL SISTEMA CANARIO DE LA SALUD

DERECHOS

1.- Al respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad, a la autonomía de su voluntad y a la no discriminación.

2.- A la Información completa y continuada sobre su proceso (diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento), en términos comprensibles para él y, en su caso, a sus familiares o personas legalmente responsables y al respeto de la voluntad de no ser informado.

3.- Al acceso, con las reservas marcadas por la Ley, a la documentación que integra su historia clínica y a la obtención de copia de sus datos y a que los centros sanitarios dispongan de mecanismos de custodia activa y diligente de las historias clínicas.

4.- A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y estancia en cualquier Centro Sanitario de Canarias.

5.- A disponer, en todos los centros, servicios y establecimientos sanitarios y socio sanitarios, de una carta de derechos y deberes por la que ha de regirse su relación con los mismos y a la formulación de Sugerencias y Reclamaciones, así como a recibir respuesta por escrito dentro del plazo reglamentario.

6.- A participar en las actividades sanitarias, a través de las instituciones comunitarias en los términos establecidos por la Ley.

7.- A la información suficiente, comprensible y adecuada sobre los factores, situaciones y causas de riesgo para la salud individual y colectiva y sobre los servicios, unidades asistenciales y prestaciones sanitarias y sobre los requisitos necesarios para su uso y acceso.

8.- A que se les extienda certificación acreditativa de su estado de salud, que será gratuita cuando así se establezca por una disposición legal o reglamentaria.

9.- A la promoción y educación para la salud.

10.- A las prestaciones y servicios de salud, acorde con los recursos disponibles del Sistema Canario de la Salud.

11- A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios en los términos que se establezcan por la Administración General del Estado.

12.- A la igualdad en el acceso y uso de los Servicios Sanitarios.

13.- A la libre elección de médico general, pediatra (hasta los 14 años), toco ginecólogo y psiquiatra, de entre los que presten sus servicios en la Zona Básica de Salud o en el municipio de su lugar de residencia.

14.- A la elección, previa indicación facultativa, entre los servicios y Centros que forman parte del Servicio Canario de la Salud, o, en su caso, de la Red Hospitalaria de Utilización Pública, de acuerdo con los siguientes principios:

a) Optimización de los recursos públicos
b) Disponibilidad en cada momento de los medios y recursos del Sistema Canario de la Salud.
c) Ordenación eficiente y eficaz de los Recursos Sanitarios
d) Garantía de Calidad Asistencial.

15.- A la asignación e identificación de un médico (y suplente en caso de ausencia) que asumirá la responsabilidad ordinaria de la relación con el equipo asistencial durante su proceso, así como de la situación de ingreso, y garantizará su derecho a la información.

16.- A ser advertido y autorizar previamente y por escrito, los procedimientos que se realicen cuando vayan a ser utilizados en un proyecto docente o de investigación, que, en ningún caso podrá comportar peligro adicional para su salud.

17.- A la libre elección entre las opciones clínicas disponibles, después de recibir la información adecuada, siendo preciso el consentimiento previo del paciente para la realización de cualquier intervención, excepto en los supuestos legales establecidos.

18.- A negarse a cualquier tratamiento, excepto en los supuestos legales establecidos, debiendo para ello solicitar y firmar el Alta Voluntaria.

19.- A revocar por escrito su consentimiento previo.

20.- A la constancia por escrito o en soporte técnico adecuado de todo su proceso y a recibir su informe de Alta al finalizar la estancia en una institución hospitalaria.

21.- A disponer de información sobre el coste económico de las prestaciones y servicios recibidos.

22.- A una segunda opinión facultativa, según la normativa vigente.

23.- A programas y actuaciones especiales y preferentes (niños, ancianos, enfermos mentales, enfermedades crónicas e invalidantes y las que pertenezcan a grupos específicos reconocidos sanitariamente como de riesgo.)

24.- Derechos específicos de los enfermos mentales:

a) Cuando en los ingresos voluntarios desapareciera la plenitud de facultades durante el internamiento, la Dirección del centro deberá solicitar la correspondiente autorización Judicial, debiendo reexaminar periódicamente la necesidad de internamiento.

b) Los ingresos forzosos sólo podrán realizarse de acuerdo con la normativa en vigor.

25.- Derecho a manifestar por escrito sus instrucciones previas sobre los cuidados y tratamiento de su salud o, en caso de fallecimiento, el destino de su cuerpo y órganos.

DEBERES

1.- Deber de cumplimiento de las prescripciones y órdenes sanitarias conforme a lo establecido legalmente.

2.- Deber de tolerancia, así como de colaboración para el éxito de las medidas sanitarias adoptadas para la prevención de riesgos, protección de la salud o la lucha contra las amenazas a la salud pública, especialmente en estado de necesidad

3.- Deber de responsabilidad, conforme a las normas, del uso, cuidado y disfrute de las instalaciones, servicios y prestaciones del Sistema Canario de la Salud.

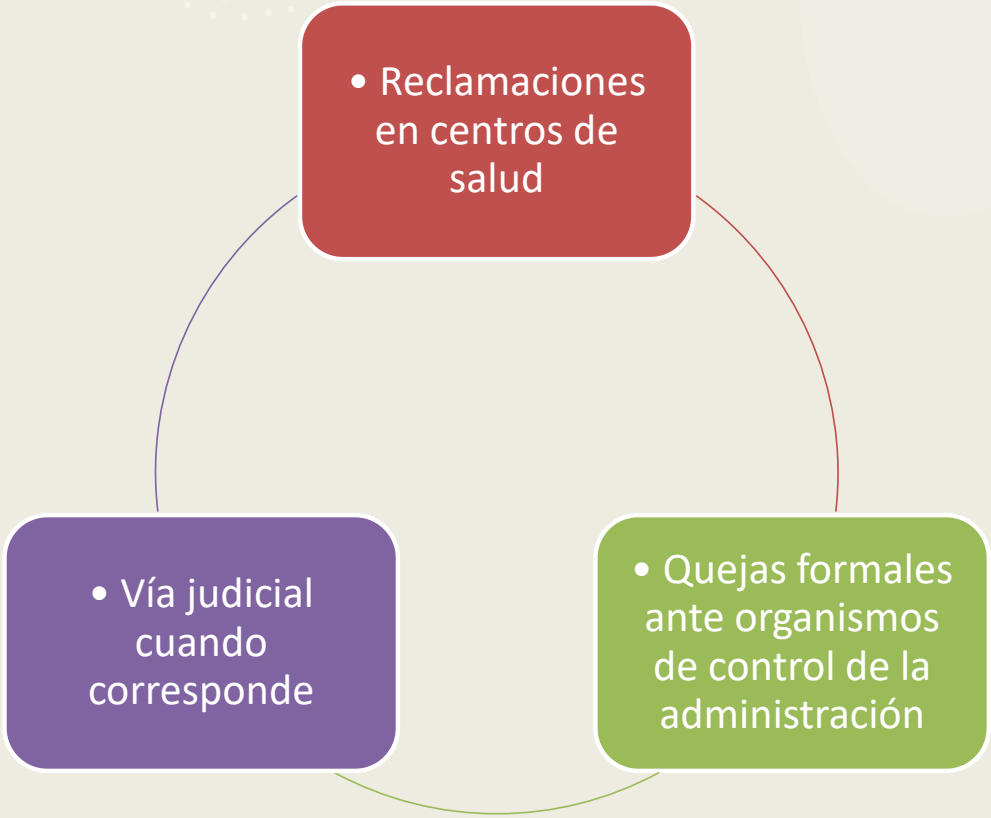
4.- Deber de respeto a la dignidad personal y profesional de cuantos prestan sus servicios en el Sistema Canario de la Salud.

5.- Deber de observancia de las normas y veracidad en el uso de los recursos y prestaciones del sistema (Bajas laborales, incapacidad para el trabajo, asistencia terapéutica y social,...)

6.- Deber, como paciente, de observancia del tratamiento prescrito, o firmar, en caso de rechazo a las actuaciones sanitarias, el documento de alta voluntaria; de negarse, a propuesta del médico responsable, la Dirección del Centro podrá dar el alta forzosa.

7.- Deber de facilitar los datos sobre su estado físico o su salud de manera leal y verdadera y de colaborar en su obtención.

Cuando algo no funciona: cómo reclamar



Reclamar es exigir respeto

Reclamaciones: Son las quejas de los usuarios sobre su insatisfacción por los servicios sanitarios recibidos.

Solicitudes: Son las demandas de información escrita sobre servicios y prestaciones sanitarios, derechos y deberes de los usuarios, procedimientos, normativa y cuestiones de naturaleza sanitaria.

Iniciativas: Son las propuestas que formulan los usuarios para mejorar el grado de cumplimiento y observancia de los derechos y de los deberes de los usuarios, del funcionamiento de los servicios sanitarios y del cuidado y atención de los enfermos.

Sugerencias: Son las comunicaciones de ideas concretas proporcionadas por los usuarios para la mejora de los servicios.

Discrepancias: Son las solicitudes de la supervisión a la respuesta dada en un primer nivel de actuación a la reclamación presentada

Reiteraciones: Son las reiteraciones de una reclamación sanitaria cuando no se ha obtenido respuesta a la misma en el plazo establecido

RECLAMACIÓN PREVIA POR RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

Consiste en **solicitar una indemnización por toda lesión que los particulares** sufran en sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, **siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos y que el daño sea efectivo**, evaluable económicamente e individualizado en relación con una persona o grupo de personas y que no tengan el deber jurídico de soportarlo.

Plazo: Un año, desde que se produjo el hecho o acto que motive la indemnización o desde la manifestación de su efecto lesivo.

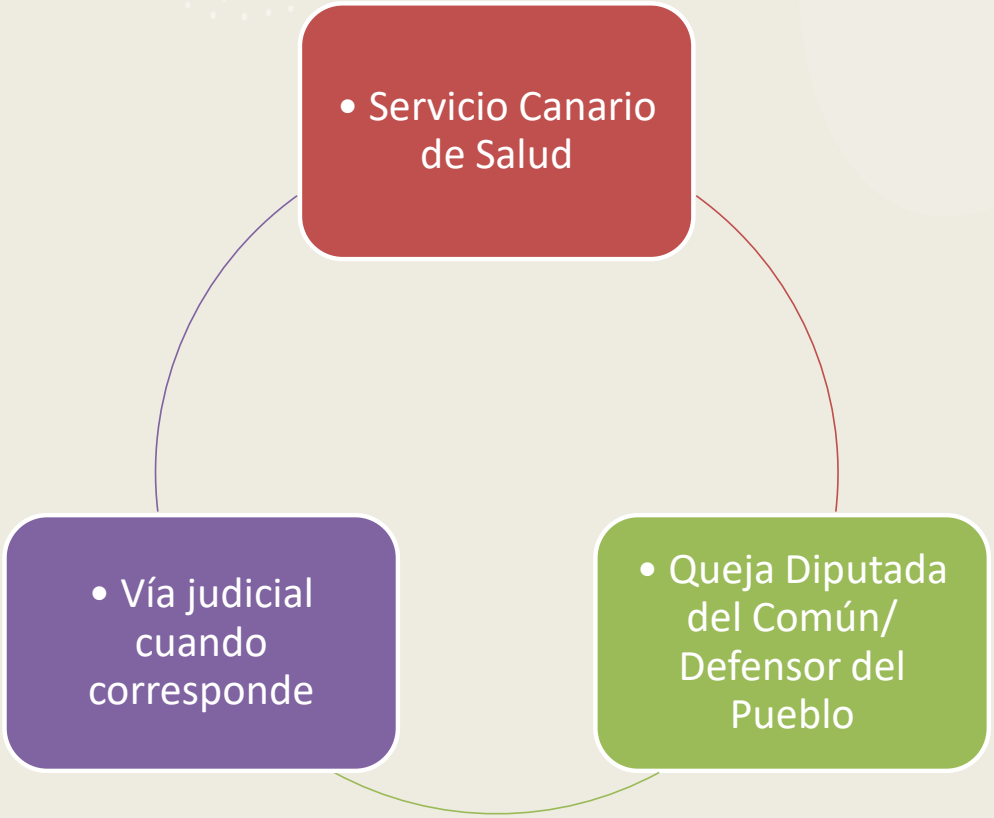
Lugar de presentación: Cualquiera de los registros y oficinas a que se refiere el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Documentos a aportar: Todos los que estime conveniente para la defensa de su argumentación.

Plazo de resolución: Seis meses. Transcurrido dicho plazo sin resolución se podrá entender desestimada la solicitud de indemnización.

Gobierno de Canarias
Área personal | Procedimientos y servicios | La sede | BOC
Inicio / Procedimientos y servicios / Ficha de información
SEDE ELECTRÓNICA
sede.gobiernodecanarias.org
cl@ve
Imprimir
Escuchar
Sugerencias y Reclamaciones.
Tramitación
Documentación
Más información
Objeto
Sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.
A quién está dirigido:
Ciudadanos, Asociaciones, Empresas y Administración
Inicio del trámite:
Interesado
Grado de administración electrónica:
Nivel 3: Descarga y envío electrónico de formularios
Se publica en la Ventanilla Única Europea:
No
Requisitos previos:
No se exigen
Tasas:
No se exigen
1
Gobierno de Canarias
Área personal | Procedimientos y servicios | La sede | BOC
Inicio
SEDE ELECTRÓNICA
sede.gobiernodecanarias.org
cl@ve
Intervención programada
La sede electrónica quedará temporalmente inoperativa por tareas de mantenimiento.
Inicio: 18/06/2024 a las 15:00 Fin: 18/06/2024 a las 18:00
> Existen 1 avisos de interrupción vige
lección del mecanismo de identificación
Certificado Digital / DNI-E
dni electrónico
Acceso Cl@ve
cl@ve PIN
cceso mediante certificado obtenido ante entidades ertificadoras reconocidas por la sede electrónica del obierno de Canarias o mediante DNI electrónico.
Acceso mediante pin enviado al móvil o usuario contraseña. Más información en el portal de cl@ve.
Consulte los sistemas de identificación y firma aceptados por la sede electrónica.
Unión Europea
2
Gobierno de Canarias
Área personal | Procedimientos y servicios | La sede |
Inicio
EDE ELECTRÓNICA
de.gobiernodecanarias.org
Acceso mediante certificado digital
Para poder utilizar este servicio es necesario disponer
Gobierno de Canarias y verificar que su ordenador está
especificados.
Si tiene algún problema para el uso de sus certificados,
preguntas frecuentes o dirigirse a la sección contacto.
Validarme
Volver
Unión Europea
Fondo Europeo de Desarrollo Regional
3

Cuando algo no funciona: ante quién reclamar



Reclamar es exigir respeto

OFICINA DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS SANITARIOS

- La ODDUS es la unidad responsable del cumplimiento con efectividad del régimen de los derechos y deberes reconocidos a los usuarios del Sistema Canario de la Salud por la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias

ODDUS

- Correo electrónico: oddus.sanidad@gobiernodecanarias.org
  Teléfonos:
  - Las Palmas:
    - **928 118 870 y 928 118 851**
  - Santa Cruz de Tenerife:
    - **922 474 768**

Gobierno de Canarias
Área personal | Procedimientos y servicios | La sede | BOC
Inicio / Procedimientos y servicios / Ficha de información
SEDE ELECTRÓNICA
sede.gobiernodecanarias.org
cl@ve
Imprimir
Escuchar
Sugerencias y Reclamaciones.
Tramitación
Documentación
Más información
Objeto
Sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.
A quién está dirigido:
Ciudadanos, Asociaciones, Empresas y Administración
Inicio del trámite:
Interesado
Grado de administración electrónica:
Nivel 3: Descarga y envío electrónico de formularios
Se publica en la Ventanilla Única Europea:
No
Requisitos previos:
No se exigen
Tasas:
No se exigen
1
Gobierno de Canarias
Área personal | Procedimientos y servicios | La sede | BOC
Inicio
SEDE ELECTRÓNICA
sede.gobiernodecanarias.org
cl@ve
Intervención programada
La sede electrónica quedará temporalmente inoperativa por tareas de mantenimiento.
Inicio: 18/06/2024 a las 15:00 Fin: 18/06/2024 a las 18:00
> Existen 1 avisos de interrupción vige
lección del mecanismo de identificación
Certificado Digital / DNI-E
dni electrónico
Acceso Cl@ve
cl@ve PIN
cceso mediante certificado obtenido ante entidades ertificadoras reconocidas por la sede electrónica del obierno de Canarias o mediante DNI electrónico.
Acceso mediante pin enviado al móvil o usuario contraseña. Más información en el portal de cl@ve.
Consulte los sistemas de identificación y firma aceptados por la sede electrónica.
Unión Europea
2
Gobierno de Canarias
Área personal | Procedimientos y servicios | La sede |
Inicio
EDE ELECTRÓNICA
de.gobiernodecanarias.org
Acceso mediante certificado digital
Para poder utilizar este servicio es necesario disponer
Gobierno de Canarias y verificar que su ordenador está
especificados.
Si tiene algún problema para el uso de sus certificados,
preguntas frecuentes o dirigirse a la sección contacto.
Validarme
Volver
Unión Europea
Fondo Europeo de Desarrollo Regional
3

HOSPITAL UNIVERSITARIO NTRA. SRA. de CANDELARIA (HUNSC)	Ctra. Gral. del Rosario 145 38010 - Santa Cruz de Tenerife	922602000
• CAE J.A. Rumeu - Santa Cruz Tenerife	Tomé Cano, 4 38005 - Santa Cruz de Tenerife	922477593
• HOSPITAL del SUR (El Mojón - Arona)	Carretera Arona, s/n, El Mojón 38637 - Arona	922174745 922174746
HOSPITAL UNIVERSITARIO de CANARIAS (HUC)	Ctra. Ofra S/N La Cuesta 38320 - La Laguna	922678283
• Área de Psiquiatría Externa	C/ Domingo J. Manrique s/n 38006 - Santa Cruz de Tenerife	922679275

TENERIFE		
Dirección de Área de TENERIFE	C/ Méndez Núñez, 14 Santa Cruz de Tenerife	922951966 922951997
Gerencia de Atención Primaria de TENERIFE	C/ Carmen Monteverde, 45 38003 - Santa Cruz de Tenerife	922951671

Construyamos un futuro con derechos

- Los derechos existen para ser ejercidos
- La salud mental es un derecho humano
- Kit básico = información + acción

Muchas gracias por vuestra atención

Una sociedad más justa empieza aquí y ahora