



# Usuario del Sistema de Salud como sujeto de derechos

Lic. Ma. Alejandra Arias – Lic. Zulema Suárez

# Usuario del Sistema de Salud como sujeto de derechos

- Interés reciente por la temática desde la Psicología
- La salud como un derecho universal
- Usuario como sujeto de derecho
- Relevancia de los aportes de la Psicología



## **DE ACUERDO AL DICCIONARIO:**

**USUARIO:** Que usa normal u ordinariamente alguna cosa. Dícese del que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación.

**SUJETO:** Individuo o persona innominada. Ser del cual se predica o anuncia alguna cosa.

**DERECHO:** Conjunto de leyes, preceptos y reglas a que están sometidos los hombres en su vida social. Facultad natural del hombre para hacer legítimamente lo que conduce a los fines de su vida. Facultad de hacer o exigir todo lo que la ley o autoridad establece a favor de algunos o que le permite quien puede hacerlo.

## LEY DEL SNIS

ψ Consagra a la salud como un **Derecho Humano** fundamental por cuyo efectivo ejercicio el Estado debe responsabilizarse, creando condiciones para que toda la población residente en el país, tenga acceso a servicios integrales de salud.

ψ Artículo 44 de la Constitución: El Estado brindara atención en salud solo a los indigentes o carentes de recursos suficientes.

ψ Objetivo: asegurar el acceso a servicios integrales de salud orientados por principios de equidad, continuidad, oportunidad, calidad según normas, interdisciplinariedad y trabajo en equipo, centralización normativa y descentralización en la ejecución, eficiencia social y económica, atención humanitaria, gestión democrática, participación social y **Derecho del Usuario** a la decisión informada sobre su situación.

## CAPITULO 6: USUARIOS DEL SISTEMA

### Establece como derechos:

- ψ Ser beneficiario del SNIS
- ψ Recibir información confiable sobre resultados de la gestión sanitaria y económico financiera de los prestadores lo que garantizara una verdadera y fundamentada libertad de elección.
- ψ Recibir información completa y actualizada sobre los servicios a que pueden acceder y sobre los requisitos para hacer uso de los mismos. Así como sobre las políticas de salud y los programas que se implementan en el Sistema Nacional de Salud.
- ψ Recibir en igualdad de condiciones las prestaciones incluidas en los programas integrales
- ψ Respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad.
- ψ Confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y con su estancia en las instituciones de salud.

## **OBLIGACIONES:**

- ψ Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones a que tiene derecho
- ψ Dar cumplimiento a las formalidades que se requieren para acceder a los servicios de salud
- ψ Respetar los estatutos de las Instituciones prestadoras de servicios
- ψ Cumplir con las disposiciones de naturaleza sanitaria de observancia general y con las específicas que determinen las entidades prestadoras cuando estén utilizando sus servicios.
- ψ Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de los mismos.

**TENDRAN EL DERECHO Y EL DEBER DE PARTICIPAR EN LOS ORGANOS DE CONTROL SOCIAL (JNS, ASSE, COMISION DE USUARIOS)**

**DERECHOS Y OBLIGACIONES ENMARCADOS EN EL PROTAGONISMO DEL USUARIO DENTRO DEL SISTEMA**



**PARTICIPACION**

## LEY 18.335 PACIENTES Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD

**Servicio de Salud:** toda organización conformada por personas físicas o jurídicas, tales como instituciones, entidades, empresas, organismos públicos, privados –de carácter particular o colectivo- o de naturaleza mixta, que brinde prestaciones vinculadas a la salud.

**Usuario:** toda persona física que adquiere el derecho a utilizar bienes o servicios de salud

**Paciente:** toda persona que recibe atención de la salud, o en su defecto sus familiares, cuando su presencia y actos se vinculen a la atención de aquella.

En los casos de incapacidad o de manifiesta imposibilidad de ejercer sus derechos y de asumir sus obligaciones, le representará su cónyuge o concubino, el pariente más próximo o su representante legal.



Se consagran los derechos de:

- Toda persona tiene derecho a acceder a una atención integral que comprenda todas aquellas acciones destinadas a la promoción, protección, recuperación, rehabilitación de la salud y cuidados paliativos, de acuerdo a las definiciones que establezca el MSP
- Todo paciente tiene derecho a una atención en salud de calidad
- Todo paciente tiene el derecho a acceder a medicamentos de calidad, autorizados por el MSP
- Todo paciente tiene el derecho a contar con toda la información sobre los procedimientos de atención médica que recibirá. Y a que los mismos sean acordados con él.
- El paciente tiene Derecho a negarse a recibir atención médica
- Toda persona tiene derecho a la elección del sistema asistencial

- 
- Todo paciente tiene el derecho a recibir un trato respetuoso y digno
  - El paciente tiene derecho a revisar su historia clínica y obtener copia de la misma a sus expensas, y en caso de indigencia le será proporcionada al paciente en forma gratuita
  - Si una persona cambia de institución o de sistema de cobertura asistencial, la nueva institución deberá recabar la historia clínica completa de origen del usuario.



Se consagran los deberes de:

- Toda persona tiene el deber de cuidar de su salud, así como de asistirse en caso de enfermedad
- El paciente tiene la obligación de suministrar al equipo de salud actuante información cierta, precisa y completa de su proceso de enfermedad, así como de los hábitos de vida adoptados.
- El paciente es responsable de seguir el plan de tratamiento y controles establecidos por el equipo de salud.

MMH



Asistencialista



Saber medico

vs.

saber popular



Usuario = paciente



Se vulnera la asunción  
de derechos

## **ACCESIBILIDAD:**

Es el vínculo que se construye entre los usuarios y los servicios. Este vínculo surge de una combinatoria entre las “condiciones y discursos de los servicios y las condiciones y representaciones de los sujetos y se manifiesta en la modalidad particular que adquiere la utilización de los servicios” (A. Stolkiner)

**DEPENDE DE DONDE ME PARE: COMO SUJETO O  
COMO PACIENTE.  
DEPENDE COMO ME VE LA INSTITUCION:  
SUJETO, PACIENTE O CLIENTE**

# DIMENSIONES DE LA ACCESIBILIDAD

- Geográfica
- Económica o financiera
- Organizacional o burocrática
- Cultural o simbólica
- Legal
- Psicológica

INFORMACIÓN

PARTICIPACIÓN

La Accesibilidad es  
un instrumento para

Pensar las reformas en  
materia de Salud  
Medir la calidad del  
Servicio

**Analizador de los derechos de los usuarios**

## PARA PENSAR:

Formas de comunicación en los Centros de Salud:

En la mayoría de los casos los carteles son utilizados como una forma de comunicación que le permita al personal de la salud evitar interacciones “innecesarias”. Este tipo de carteles se caracteriza por el uso de la palabra NO en el texto.

No se dan informes  
Por favor  
No insista  
Gracias.

Existe otro tipo de carteles que imponen al usuario un “deber”

A partir del 12 de mayo de 2003 los pacientes que hayan reservado número de consulta por teléfono **deben** concurrir directamente a la policlínica.  
**NO** es necesario retirarlo en esta oficina.

Son prácticamente inexistentes Carteles con finalidad informativa

**Información al usuario**  
Teléfonos de Farmacia para consultas  
7087741 al 44 interno 288

Viñeta:

En el sector fonoaudiología (donde debía coordinar exámenes) no había nadie atendiendo, tampoco un cartel con el horario e atención. Ante esta situación la investigadora pregunta a las personas que esperaban en un banco frente a la puerta “¿A que hora atienden acá?” La respuesta fue “A veces atienden de mañana pero otras veces después del mediodía”. La investigadora vuelve a preguntar: “¿Ustedes están para fonoaudiología?”, contestan que sí. Como no disponía de tiempo para esperar se dirige a informes para averiguar el horario de atención de fonoaudiología. En informes no había nadie atendiendo, entonces se dirige al guardia de seguridad que está en la entrada del hospital y le pregunta donde puede averiguar horarios. El guardia contesta que no sabe y que no existe tal lugar. Ya sin tanta paciencia la investigadora le pregunta ¿Cómo puede ser que no exista forma de averiguar horarios? Y el guardia le contesta “Bienvenida al mundo”.



Los usuarios de los diferentes efectores de salud del zonal 14 de Montevideo ante la necesidad de ser derivados para su atención al Centro de Referencia de su zona (Centro de Salud del Cerro), la mayoría opta por atenderse en Centros mas lejanos (Sayago, Pereira Rossell).

Los usuarios de una Policlínica Comunitaria del Zonal 14 de Montevideo, ubicada en un asentamiento, ante la necesidad de ser derivados a la Policlínica de la IMM próxima a su zona, la que dispone de mayor RRHH, deciden no consultar debido a que para asistir a dicha Policlínica “deben vestirse de una manera diferente”