

CÓMO DEFENDER NUESTROS DERECHOS

EN EL MARCO DE LA CONVENCIÓN DE DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD



EN PRIMERA PERSONA

FEDERACIÓN ANDALUZA DE ASOCIACIONES
DE USUARIOS/AS DE SALUD MENTAL

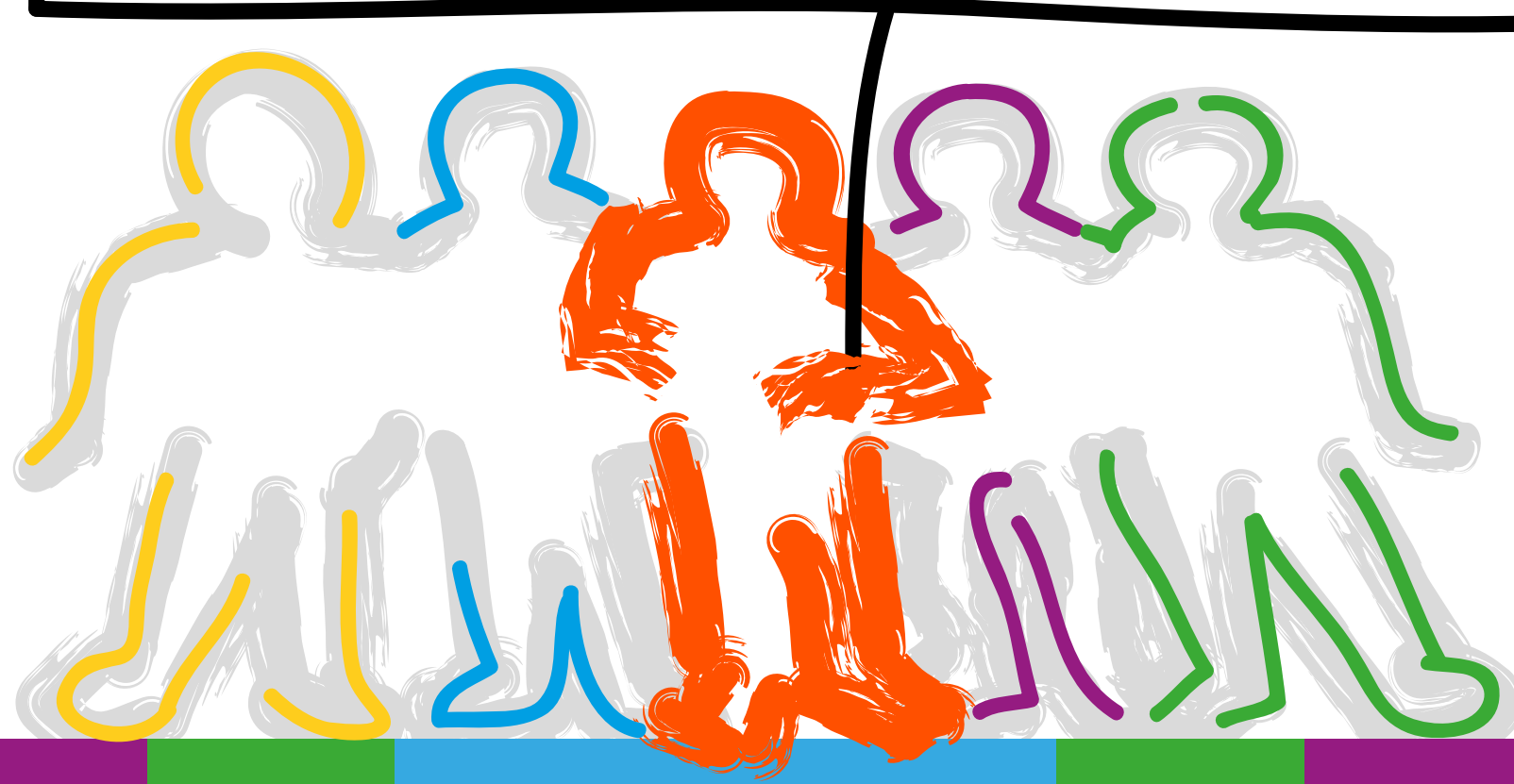
GUÍA

DESTINADA A PERSONAS CON PROBLEMAS DE SALUD MENTAL



CÓMO DEFENDER NUESTROS DERECHOS

EN EL MARCO DE LA CONVENCIÓN DE DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Edita: Federación En Primera Persona
www.enprimerapersona.org

Apoyo técnico: Escuela Andaluza de Salud Pública
www.easp.es

Diseño: Laura Apolonio

Segunda edición: septiembre 2014

G		1	POR QUÉ ESTA GUÍA ES NECESARIA	6	> POR QUÉ SE VULNERAN DERECHOS > POR QUÉ ES IMPORTANTE TOMAR CONCIENCIA > POR QUÉ UNA GUÍA ESPECÍFICA PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL
U		2	CONOCE TUS DERECHOS	7	> POR QUÉ SE HIZO LA CONVENCIÓN DE DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD > POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE > POR QUÉ ES IMPORTANTE EL ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS
Í		3	VALORA EN QUÉ MEDIDA SE RESPETAN TUS DERECHOS	10	> INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO > EJEMPLO DE VULNERACIÓN DE DERECHOS > POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE Y POR QUÉ HAY QUE DIFUNDIRLA > SELECCIÓN DE DERECHOS QUE PUEDEN SER VULNERADOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD Y APOYO SOCIAL
A		4	CÓMO PUEDES REIVINDICAR TUS DERECHOS	20	> CONTARLO EN LA ASOCIACIÓN > CONTARLO A UN PROFESIONAL DE CONFIANZA > DIRIGIRSE DIRECTAMENTE A LA PERSONA QUE VULNERA TU DERECHO > RECLAMACIONES Y QUEJAS FORMALES

■ PRESENTACIÓN

En 2005 un grupo de usuarios y usuarias de salud mental se reunieron en Málaga en un encuentro bajo el lema “La importancia del asociacionismo”. Desde entonces han sido muchos los temas tratados que nos inquietaban: “La inserción laboral y social” (Granada 2007); “Los Servicios de Salud Mental de Andalucía” (Pozoblanco 2007); “Fortalecimiento del movimiento asociativo de usuarios y usuarias y la humanización de la asistencia” (Cabra 2008); “La recuperación y el empoderamiento en el movimiento de usuarios y usuarias de Salud Mental” (Sevilla 2010); “Aspectos Éticos y Legales de la Salud Mental” (Sevilla 2011); “Compartiendo experiencias que favorecen nuestro crecimiento personal” (Granada 2012) y “Derechos Humanos y Salud Mental” (Sevilla 2013).

A lo largo de este camino nuestro objetivo principal ha sido mejorar la calidad de vida de las personas con enfermedad mental teniendo como

más altas premisas visibilizarnos como colectivo y representarnos con voz propia.

Las dificultades de abogar por los propios intereses, incluso por las repercusiones de la propia enfermedad, la falta de formación, hace que sea un colectivo muy vulnerable a ser afectado en sus derechos y a la vez pasivo en la defensa de los mismos. En la base de la vulneración de los derechos está el estigma. Las falsas creencias y el miedo, hacia las personas con discapacidad por enfermedad mental llevan al estigma, el estigma a la discriminación y ésta frecuentemente lleva asociada la vulneración de derechos como ciudadanos.

Las personas con problemas de salud mental debemos tomar conciencia que como ciudadanos tenemos unos derechos, que podemos hacer algo para que se respeten y además conocer los procedimientos y cauces para la reivindicación y reclamación de los mismos cuando éstos hayan sido vulnerados. En esta línea nos hemos marcado como reto la promoción del conocimiento de los Derechos Humanos y de la Convención de los Derechos de las personas con discapacidad entre el colectivo de personas con enfermedad mental.

Desde la Federación En Primera Persona somos conscientes de que nos queda aún mucho por andar para que se produzcan los cambios que todos deseamos, y sabemos que un papel activo y protagonista en la defensa de nuestros intereses es fundamental para la consecución de los mismos.

Con esa ilusión nace esta Guía, **vuestra guía**.

José Manuel Arévalo López
Presidente de En Primera Persona



■ QUIÉNES SOMOS LA FEDERACIÓN EN PRIMERA PERSONA

En Primera Persona somos la Federación Andaluza de Asociaciones de Usuarios/as de servicios de salud mental, la primera federación autonómica en España que unifica el incipiente movimiento asociativo de personas con enfermedad mental. Nuestro objetivo principal es mejorar la calidad de vida de las personas con problemas de salud mental en los ámbitos familiar, social, emocional y laboral.

Reivindicamos ser los principales portavoces para defender los derechos e intereses de nuestro colectivo. En Primera Persona queremos ser protagonistas en la toma de decisiones que nos afectan y reclamamos a las administraciones que oigan nuestra voz como primeros interesados y expertos por derecho propio en todo lo relacionado con la salud mental. “Nada sobre nosotros sin nosotros”. Luchar contra la

invisibilidad que hemos sufrido durante mucho tiempo, desplazados de la sociedad a la que pertenecemos, ésta es una prioridad para nuestra federación. Ya que ha existido un “olvido histórico” de la figura y los derechos de las personas con enfermedad mental.

Defendemos y reivindicamos una mejor asistencia socio-sanitaria, compartir objetivos, estrategias y problemáticas, así como intercambiar experiencias, proyectos, información y actividades entre todas las asociaciones andaluzas.

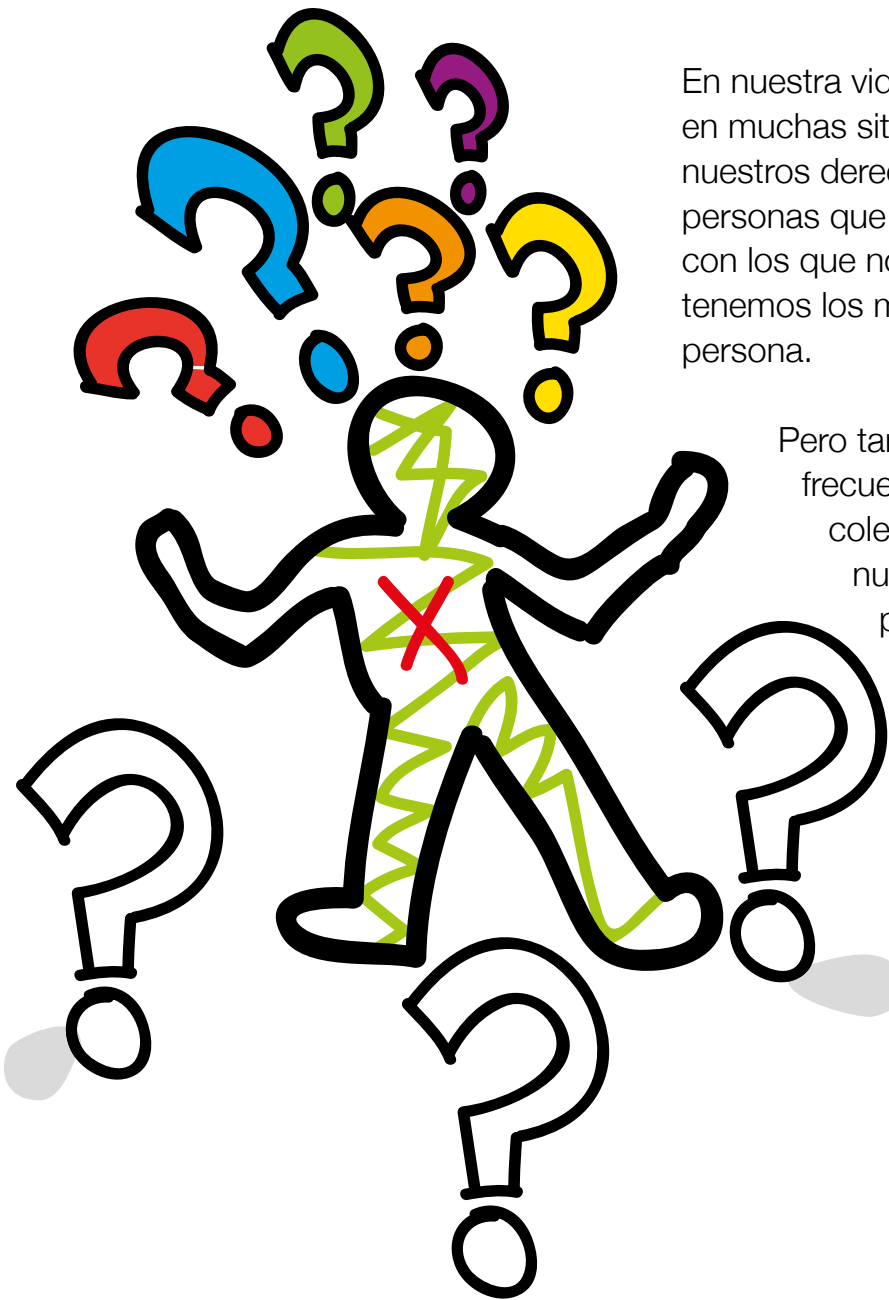
Nuestra Federación pretende desarrollar estrategias conjuntas para luchar contra el rechazo, la discriminación y el estigma social; denunciar las situaciones que resulten discriminatorias para las personas o colectivos afectados por problemas de salud mental, y promover el asociacionismo entre los usuarios / as. Actualmente somos once asociaciones autogestionadas, por personas con diferentes problemas de salud mental de diferentes provincias andaluzas y esperamos seguir creciendo.

Te animamos a conocernos y compartir con nosotros tus inquietudes para mejorar nuestra situación. Puedes consultar nuestra web www.enprimerapersona.org en la que encontrarás información actualizada de nuestras asociaciones, actividad, novedades, etc.

M^a Dolores Romero Jimeno
Vicepresidenta de En Primera Persona



- > POR QUÉ SE VULNERAN DERECHOS
- > POR QUÉ ES IMPORTANTE TOMAR CONCIENCIA
- > POR QUÉ UNA GUÍA ESPECÍFICA PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL



En nuestra vida cotidiana nos encontramos en muchas situaciones en las que se vulneran nuestros derechos. Esto ocurre porque las personas que nos rodean y los profesionales con los que nos relacionamos desconocen que tenemos los mismos derechos que cualquier otra persona.

Pero también ocurre porque frecuentemente, dentro de nuestro colectivo, desconocemos cuáles son nuestros derechos, entre otras cosas porque nunca hemos tenido la oportunidad de aprender sobre ellos, y lo que es más importante, tampoco nos sentimos

empoderados para poder defenderlos ni valedores de los mismos.

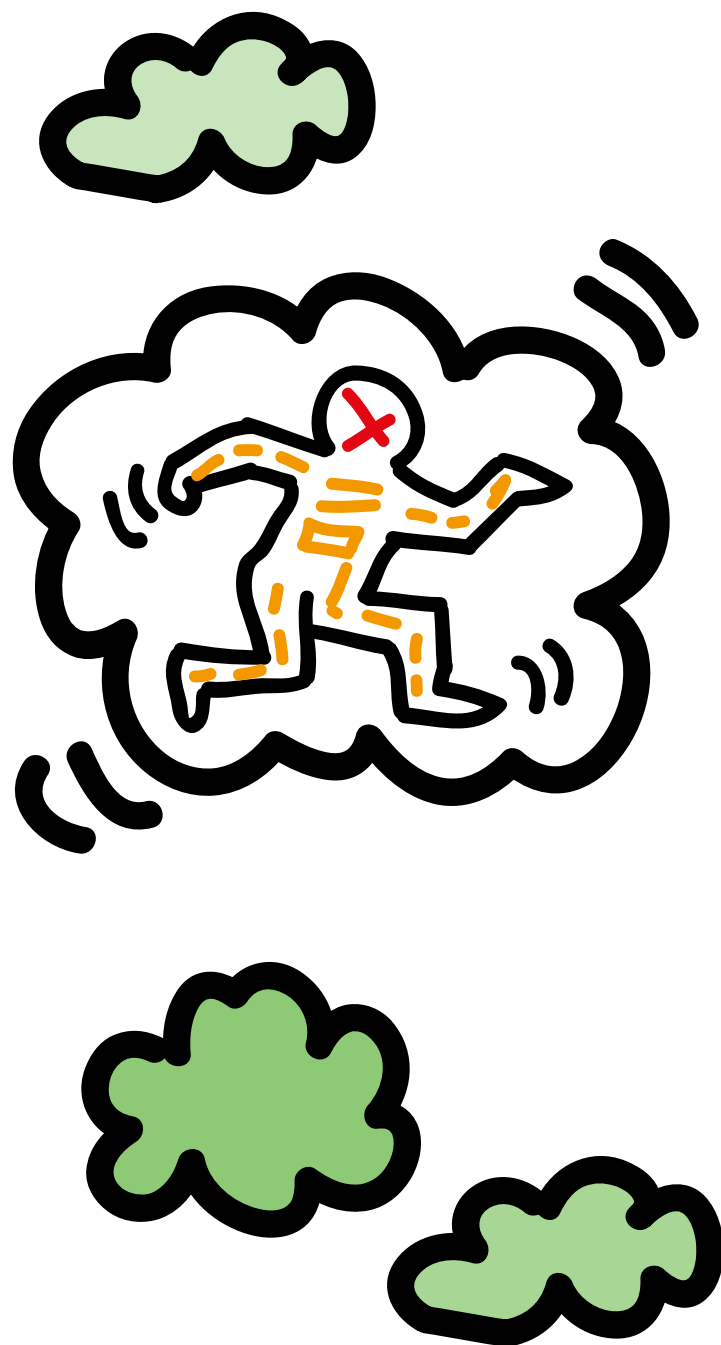
Esta Guía quiere ayudar a que esto no ocurra, a que las personas con enfermedad mental aprendamos cuáles son nuestros derechos, y también quienes nos rodean. Nuestras familias, los profesionales con los que tratamos, quienes dirigen los servicios a los que acudimos, etc. deben tomar conciencia de que tenemos derechos como cualquier ciudadano/a y así podremos defenderlos de forma conjunta.

Esta Guía parte de la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad, promulgada por la ONU en 2006, que España, como muchos otros países, ha ratificado y que es la legislación de más alto nivel y vinculante que existe sobre el tema. Por ello, esta Guía parte de esta Convención, por su gran valor como instrumento jurídico, su alcance, significado y contenido.

Otros colectivos de personas con discapacidad, conscientes de la trascendencia de esta Convención, ya han desarrollado un documento adaptado a sus particularidades, lo que les ha permitido hacer más accesible y comprensible la Convención.

Esta Guía nace con la idea de servir a todas las personas con problemas de salud mental, a hacer valer los derechos de la Convención.

- > POR QUÉ SE HIZO LA CONVENCIÓN DE DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
- > POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE
- > POR QUÉ ES IMPORTANTE EL ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS



POR QUÉ SE HIZO LA CONVENCIÓN DE DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Antes de que se creara la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad (abreviada como CDPD y que en adelante llamaremos La Convención), ya existían otros tratados universales sobre derechos humanos. El más importante era la Declaración de Derechos Humanos, que está formulada para todas las personas y por tanto también para las personas con discapacidad.

¿Entonces, por qué hacía falta un tratado destinado a proteger específicamente los derechos de este colectivo?

La razón más importante es que se dieron cuenta de que eran necesarias medidas más específicas para vigilar y garantizar que las personas con discapacidad ejercieran sus derechos en igualdad de condiciones que todas las demás. A pesar de que la Declaración Universal incluye a todas las personas por igual, no se reconocía al colectivo con discapacidad, como protegido por sus principios y artículos.

Además, muchas instituciones y asociaciones de personas afectadas pusieron de manifiesto que al tratarse de un colectivo muy vulnerable, sus derechos eran frecuentemente vulnerados.

Por todo ello, se consideró importante darle más visibilidad al colectivo, mediante la existencia de un tratado específico que protegiera sus derechos, y así nació la Convención.

POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE

La CDPD es tan importante para el colectivo de personas con problemas de salud mental y para el resto de personas con discapacidad porque España la ha firmado. Y al ser la legislación más vinculante que existe hay que respetar lo que dice. Si en un país existe una norma o ley que no esté en consonancia con la Convención, hay que respetar antes lo que diga la Convención, que esa norma. Y además esa norma o ley habrá que cambiarla para que no contradiga a la Convención.

La Convención está formulada desde el enfoque de derechos humanos, que trata de garantizar el ejercicio de los derechos. Los derechos se reconocen, se protegen, se exigen, y si no se garantizan se pueden reclamar por vía judicial. En cambio, las necesidades se tratan de resolver, pero en ese intento no se garantiza que se eliminen las desigualdades.

La Convención se formuló gracias a las aportaciones del movimiento asociativo de la discapacidad en todo el mundo y el papel del movimiento asociativo internacional para los

derechos de las personas con problemas de salud mental.

Lo que dice la Convención debe ser conocido e interpretado para garantizar el máximo nivel de respeto de los derechos humanos a nivel nacional y local.

La Convención es tan importante porque es un medio para que podamos exigir nuestros derechos en igualdad de condiciones que todas las demás personas, y reclamarlos si no son respetados por la vía legal.

Para las personas con problemas de salud mental, la Convención es muy importante porque nos incluye de forma expresa como personas con deficiencias mentales en su artículo 1.

POR QUÉ ES IMPORTANTE EL ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS

La Convención no considera que las personas con problemas de salud mental son un problema que hay que resolver. No propone curar o modificar las deficiencias que puedan tener las personas. No considera que las deficiencias sean el problema de las personas con enfermedad mental, o con cualquier otra discapacidad. Considera que el problema está en el sistema político, en las leyes, en las normas, en el sistema de salud, en el educativo, etc. que no está adaptado para que podamos ejercer nuestros derechos, en igualdad de condiciones que todas las demás.

El enfoque de derechos humanos considera que la exclusión no se explica por los problemas derivados de la enfermedad, sino que hay

que buscar los motivos en las actitudes de la sociedad. Por tanto, hay que buscar medidas para impedir que exista discriminación.

La Convención parte también de que la discapacidad es el resultado de la deficiencia de la persona cuando interactúa con las barreras de la sociedad. Así que si la deficiencia de la persona continúa, son las barreras sociales las que pueden eliminarse.

El enfoque de derechos humanos y el modelo social de discapacidad ponen de manifiesto las limitaciones del modelo médico tradicional. Este modelo reduce a la persona a su deficiencia, y por tanto la única solución la ve en la cura o la reparación. Y todas las acciones que pone en marcha están destinadas a intentar eliminar la deficiencia o repararla, y desde la parte social a sobreproteger. El modelo médico es el que ha dirigido la atención, y por tanto, todos los programas, políticas, etc. destinados a las personas con discapacidad, incluidas las personas que tenemos problemas de salud mental.

La Convención por tanto supone una “revolución” dentro de la perspectiva tradicional en la percepción que se tiene de nosotros como personas con discapacidad. Que el problema se vea en la sociedad y no en nuestra deficiencia. Y que la discapacidad sea reconocida como un motivo real de discriminación.

La Convención ha permitido que se ponga el acento en lo que la persona es o puede hacer, en lugar de lo que no es o no puede hacer, que sólo está permitiendo contemplarla desde un enfoque negativo y totalizador.

La Convención está formulada para que percibamos que no somos “tarados”, “locos” o



“deficientes mentales” si no que somos personas con derechos de ciudadanía como cualquier otra.

Para nosotras, las personas con problemas de salud mental, la Convención es muy importante, porque nos visualiza, expresamente, como valedoras de los derechos que en ella están formulados.

La percepción social de la discapacidad no suele incluir a las personas con problemas de salud mental, pero la Convención sí nos incluye expresamente, por tanto nos hace más visibles como beneficiarias legítimas de la protección de derechos que exige a la sociedad.

Todas las partes implicadas tenemos un papel en que seamos visibles y protegidos por la Convención: quienes hacen las leyes, los políticos, los gestores de los servicios, los profesionales de la salud mental, de la atención social, de educación y empleo, etc. Pero muy especialmente, nosotras mismas, como personas con problemas de salud mental, así como las asociaciones que nos representan, tenemos un papel muy importante en difundir y exigir el cumplimiento de los derechos de la Convención.

SELECCIÓN DE DERECHOS QUE PUEDEN SER VULNERADOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD Y APOYO SOCIAL

Puesto que la Convención es muy importante, es muy interesante para nuestro colectivo conocerla en profundidad. Todos sus artículos son muy relevantes para muchos aspectos de nuestras vidas, y merece la pena que pensemos en qué medida se están o no respetando.

En esta Guía, nos hemos centrado en los artículos de la Convención que consideramos que son

más susceptibles de ser vulnerados cuando nos relacionamos con los servicios de salud mental y apoyo social.

Esta selección la hemos realizado con el objetivo de que nos concienciamos tanto de los derechos más importantes que deben respetarse, como de que si consideramos que se nos está vulnerando un derecho, exijamos que no ocurra.

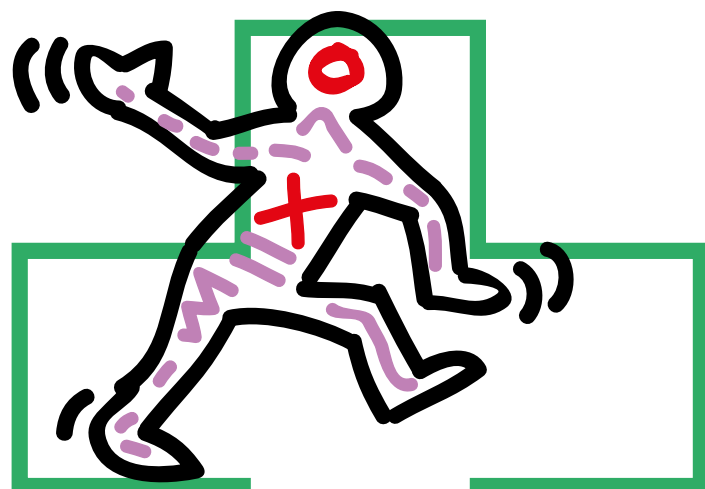


SELECCIÓN DE ARTÍCULOS DE LA CONVENCIÓN QUE PUEDEN SER VULNERADOS EN NUESTRAS RELACIONES CON LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y APOYO SOCIAL:
Artículo 12 Igual reconocimiento como persona ante la ley
Artículo 13 Acceso a la justicia
Artículo 14 Libertad y seguridad de la persona
Artículo 15 Protección contra la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes
Artículo 16 Protección contra la explotación, la violencia y el abuso
Artículo 17 Protección de la integridad personal
Artículo 19 Derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad
Artículo 20 Movilidad personal
Artículo 21 Libertad de expresión y de opinión y acceso a la información
Artículo 22 Respeto a la privacidad
Artículo 23 Respeto del hogar y de la familia
Artículo 24 Educación
Artículo 25 Salud
Artículo 26 Rehabilitación y rehabilitación
Artículo 27 Trabajo y empleo
Artículo 28 Nivel de vida adecuado y protección social
Artículo 30 Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte
Artículo 31 Recopilación de datos y estadísticas

3

VALORA EN QUÉ MEDIDA SE RESPETAN TUS DERECHOS

- > INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO
- > EJEMPLO DE VULNERACIÓN DE DERECHOS
- > POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE Y POR QUÉ HAY QUE DIFUNDIRLA
- > SELECCIÓN DE DERECHOS QUE PUEDEN SER VULNERADOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD Y APOYO SOCIAL



En este apartado te ofrecemos un listado de ejemplos de posibles vulneraciones de nuestros derechos que pueden ocurrir en los servicios socio-sanitarios de Salud Mental.

Antes de continuar, queremos destacar que hay personas que sufren una doble vulneración por el hecho de pertenecer a colectivos concretos: por ejemplo, las personas inmigrantes (discriminadas por su etnia) o las mujeres (discriminadas por su género). Hay que tener en cuenta que en este listado de posibles vulneraciones, estas personas están mucho más discriminadas.

Para crear este listado, en primer lugar revisamos diversos instrumentos internacionales basados en la Convención, para promover la garantía de derechos. También revisamos el informe [Derechos Humanos y Salud Mental](#) en Andalucía, publicado en 2012 por el Grupo de Trabajo Derechos Humanos y Salud Mental, de la Junta de Andalucía.

A partir de esa revisión, un grupo de personas con experiencia en los servicios de salud mental hemos creado un nuevo listado, que figura a continuación, basado en nuestra experiencia, de lo que es más relevante y más grave.

Este listado puede ser útil para que valoremos en qué medida se están o no respetando nuestros derechos. Los derechos y las situaciones que se listan no tienen por qué estar ocurriendo en los centros donde nos atienden, pero si ocurrieran, es importante que tomemos conciencia de que se

nos están vulnerando derechos formulados en la Convención.

Los ejemplos que figuran a continuación se han ordenado según los artículos de la [Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad \(CDPD\)](#).

INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

Los artículos que pueden ser vulnerados en relación a ofrecer información y asesoramiento son: Art. 12 Igual reconocimiento como persona ante la ley; Art. 13 Acceso a la justicia; Art. 14 Libertad y seguridad de la persona; Art. 19 Derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad; Art. 21 Libertad de expresión y de opinión y acceso a la información; Art. 23 Respeto del hogar y de la familia; Art. 25 Salud).

- No recibimos suficiente información acerca de los objetivos de la medicación y sus potenciales efectos secundarios.
- La accesibilidad a información sobre nuestros derechos y deberes es limitada.
- Se observa una falta de información sobre nuestros derechos en los ingresos involuntarios y sobre el derecho de recurrir el ingreso.

- Hay poca información sobre procesos diagnósticos, opciones de tratamientos e intervenciones.
- Poca accesibilidad a la información sobre salud reproductiva y planificación familiar.
- Dificultad para conseguir información sobre alternativas o complementos a la medicación, como la psicoterapia.
- Se constata una falta de posibilidades de diálogo con los/as profesionales sobre opciones de medicación.



PARTICIPACIÓN EN PROCESOS DE TOMA DE DECISIÓN EN EL ÁMBITO CLÍNICO

Los artículos que pueden ser vulnerados en relación a la participación en la toma de decisiones son: Art. 12 Igual reconocimiento como persona ante la ley; Art. 14 Libertad y seguridad de la persona; Art. 15 Protección contra la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes; Art. 16 Protección contra la explotación, la violencia y el abuso; Art. 19 Derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad; Art. 21 Libertad de expresión y de opinión y acceso a la información; Art. 23 Respeto del hogar y de la familia; Art. 25 Salud; Art. 26 Habilitación y rehabilitación; Art. 28 Nivel de vida adecuado y protección social; Art. 30 Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte.

Uso del consentimiento informado

- Uso inadecuado del consentimiento informado, realizado con una tercera persona (por ejemplo familiar) en lugar de con nosotros/as mismos/as.
- Ausencia de nuestro Consentimiento Informado en los ingresos, tratamientos o intervenciones.
- Uso inadecuado del consentimiento informado, sin la información adecuada y sin que esté adaptada a nuestras posibilidades de comprensibilidad.
- Falta de respeto a nuestro derecho a decidir y priorización de las decisiones expresadas por nuestros familiares.

Reconocimiento de las opiniones y preferencias de los/as usuarios en las decisiones clínicas

- Falta de posibilidad para que podamos expresar libremente nuestra opinión, plantear preguntas o hacer reclamaciones sin que haya consecuencias negativas por parte de los profesionales.
- Indefensión ante la actuación de los profesionales de Salud Mental.

Participación en procesos de toma de decisión

- Escasez de oportunidades para participar en la toma de decisiones sobre intervenciones, tratamientos, medicación y planes de tratamientos, planes de crisis o planes de rehabilitación.
- Falta de apoyos para posibilitar nuestra participación en los procesos de toma de decisión.
- Participación “forzada” en actividades cotidianas a través de la amenaza de consecuencias negativas en caso de la no participación, sin respetar nuestras preferencias, valores y creencias.



Reconocimiento del derecho a rechazar tratamientos

- Interpretación del rechazo de tratamiento como síntoma de la enfermedad.
- Falta de reconocimiento del derecho a rechazar tratamientos.
- Imposibilidad de rechazar la interrupción del embarazo.

Representantes

- No reconocimiento por parte de los/as profesionales sanitarios/as del papel del representante, y escasa consulta a personas de nuestra confianza sobre decisiones sanitarias durante el ingreso.

VALORACIÓN DE LA CAPACIDAD

Los artículos que pueden ser vulnerados en relación a la valoración de la capacidad son: Art. 13 Acceso a la justicia; Art. 19 Derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad

- Falta de reconocimiento de nuestra capacidad.
- Tratamiento como “incapaz” de antemano.
- Valoración inadecuada de la capacidad.
- Abuso en los procesos de incapacitación.



- Escasa o nula reversibilidad de la incapacitación jurídica total.

MEDIDAS COERCITIVAS

Los artículos que pueden ser vulnerados en relación al uso de medidas coercitivas son: Art. 14 Libertad y seguridad de la persona; Art. 15 Protección contra la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes; Art. 17 Protección de la integridad personal; Art. 20 Movilidad personal; Art. 22 Respeto a la privacidad; Art. 23 Respeto del hogar y de la familia; Art. 24 Educación; Art. 25 Salud; Art. 27 Trabajo y empleo; Art. 28 Nivel de vida adecuado y protección social.

Actuaciones restrictivas

- Uso de medidas coercitivas como castigo.
- Uso de medidas coercitivas por falta de personal.
- Ingresos involuntarios abusivos.
- Medicación excesiva, obligatoria, sin nuestra autorización, sin adecuada información.
- Falta de un uso de métodos alternativos a la coerción, con el objetivo de reducir situaciones de crisis.
- Tratamientos involuntarios en el marco de la atención ambulatoria.
- Aplicación de medidas de contención sin justificación.
- Uso de la medicación como castigo.

- Prohibición de la comunicación con nuestros familiares durante el ingreso involuntario.
- Aislamiento como medida de control.
- Coacción para tomar medicación.
- Encierro con llave en la habitación de las unidades de hospitalización.
- Suministro de anticonceptivos sin consentimiento.
- Aplicación inadecuada de protocolos de contención.
- Abuso de medicación por comodidad del personal.



Restricción de libertades

- Falta de libertad en los horarios para levantarnos o acostarnos.
- Falta de posibilidad para tener a mano nuestros objetos personales.
- Normas inflexibles orientadas a facilitar el trabajo de personal (horarios, vestimentas, etc.).
- Restricciones en el uso de teléfono o de las visitas como medio de castigo.
- Falta de acceso a Internet.

ABUSOS Y NEGLIGENCIAS

Los artículos que pueden ser vulnerados en relación a abusos y negligencias son: Art. 16 Protección contra la explotación, la violencia y el abuso; Art. 24 Educación; Art. 27 Trabajo y empleo.

- Carácter obligatorio de trabajos no remunerados y su uso como herramienta terapéutica.
- Abusos verbales, mentales, psicológicos, físicos o sexuales, trato denigrante o despersonalizado.
- Situaciones de negligencia física o emocional.
- Falta de prevención de situaciones de abuso.

PRIVACIDAD

Los artículos que pueden ser vulnerados en relación a la privacidad son: Art. 17 Protección de la integridad personal; Art. 22 Respeto a la privacidad; Art. 23 Respeto del hogar y de la familia; Art. 25 Salud; Art. 28 Nivel de vida adecuado y protección social.

- Uso ilimitado de cámaras de vigilancia sin información y/o nuestro consentimiento.
- Inexistencia o inadecuación de espacios privados e íntimos.
- Falta de espacios para encontrarnos con visitas en privado.
- Escasa privacidad en la consulta.
- Privacidad insuficiente de los dormitorios.
- Privacidad insuficiente en los baños.
- Acceso ilimitado de los/as profesionales a determinados espacios (por ejemplo, baños) sin nuestro consentimiento.
- Inexistencia de espacios con cerradura para guardar nuestros objetos personales.
- Acceso ilimitado del personal a nuestras pertenencias sin justificación.

INSTALACIONES

Los artículos que pueden ser vulnerados en relación a las instalaciones son: Art. 17 Protección de la integridad personal; Art. 20 Movilidad personal; Art. 26 Habilitación y rehabilitación; Art. 28 Nivel de vida adecuado y protección social.

- Situaciones de hacinamiento y sobreocupación del centro.
- Ausencia de instalaciones para el ejercicio físico cuando residimos en recursos destinados a personas con problemas de salud mental.

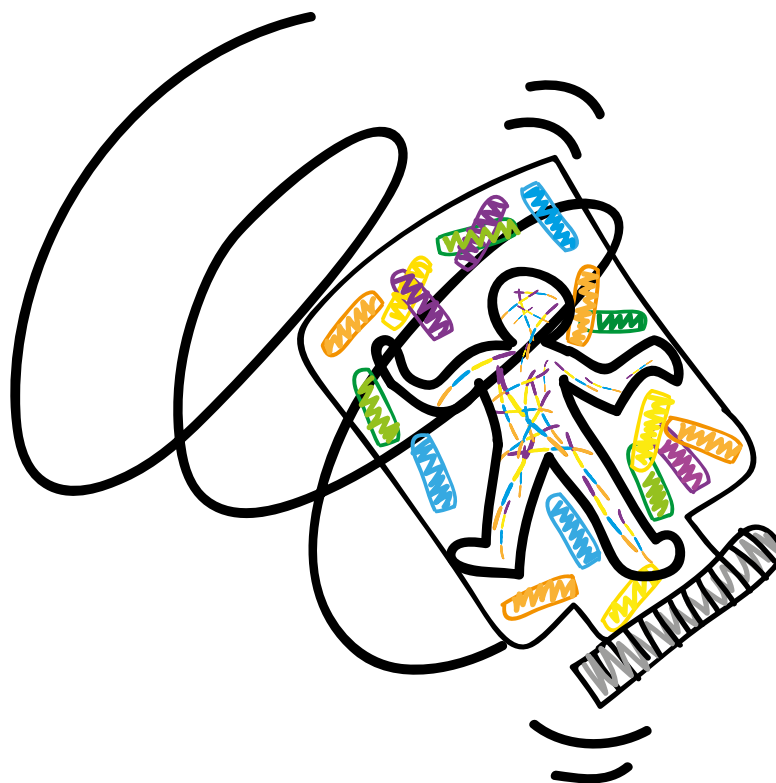
COMIDA

Los artículos que pueden ser vulnerados en relación a la comida son: Art. 28 Nivel de vida adecuado y protección social

- Calidad insuficiente de la comida.
- Falta de consideración de nuestras preferencias culturales y necesidades físicas relacionadas con la comida.
- Inexistencia de condiciones satisfactorias en la preparación y el servicio de las comidas.

ATENCIÓN SANITARIA

Los artículos que pueden ser vulnerados en relación a la atención sanitaria son: Art. 25 Salud, Art. 28 Nivel de vida adecuado y protección social.



- Falta de acceso a psicoterapeutas cuando residimos en recursos para personas con problemas de salud mental.
- Falta de acceso a programas psicosociales para desarrollar conocimientos necesarios para el empleo, la formación u otras áreas.
- Falta de homogeneidad de criterios entre profesionales de Salud Mental.
- Falta de formación adecuada de los profesionales de Salud Mental.
- Falta de acceso a la atención sanitaria general cuando residimos en recursos para personas con problemas de salud mental

MEDICACIÓN

El artículo que puede ser vulnerado en relación a la medicación es el Art. 25 Salud

- Sobre-medicación para facilitar la gestión del centro o por razones de castigo, en vez de priorizar nuestro bienestar.
- Falta de participación en la elección de la medicación, con el objetivo de reducir los efectos secundarios.
- Uso de la medicación por razones comerciales.
- Adaptación insuficiente del tipo y de la dosificación de la medicación según los diagnósticos clínicos y falta de revisión de su adecuación.

REGISTRO DE INFORMACIÓN EN LA HISTORIA CLÍNICA Y COMUNICACIÓN CON JUZGADOS

Los artículos que pueden ser vulnerados en relación al registro de información en la historia clínica y la comunicación con los Juzgados son: Art. 12 Igual reconocimiento como persona ante la ley; Art. 25 Salud

- Ausencia de registro adecuado de las medidas coercitivas (contención mecánica, aislamiento, etc.) en la historia clínica.
- Falta de seguimiento de los procedimientos legalmente establecidos y de una comunicación a Juzgados en el caso de ingreso involuntario.

- Falta de comunicación a los Juzgados de medidas de contención.
- Falta de comunicación a los Juzgados de ingresos involuntarios.

TRATO ADECUADO

Los artículos que pueden ser vulnerados en relación a trato adecuado son: Art. 16 Protección contra la explotación, la violencia y el abuso; Artículo 25 Salud.

- Escasez de un trato humano, digno y respetuoso por parte del personal sanitario.
- Falta de reconocimiento como persona con derechos.
- Falta de una atención centrada en la persona por parte del personal de enfermería.

COMPETENCIAS DE LOS PROFESIONALES

Los artículos que pueden ser vulnerados en relación a las competencias de los profesionales son: Art. 19 Derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad; Art. 23 Respeto del hogar y de la familia; Art. 25 Salud.

- Inadecuada formación de los/as médicos/as de Atención Primaria, de los servicios de urgencias, y de las fuerzas de seguridad sobre nuestras necesidades como personas con problemas de Salud Mental.
- Falta de formación para tratar los aspectos relacionados con la impotencia, la fertilidad y la obesidad; Ausencia de escucha profesional



cuando mostramos preocupación por estos aspectos.

- Inadecuada aplicación de medidas de contención por falta de competencia profesional.

PROVISIÓN DE APOYOS

Los artículos que pueden ser vulnerados en relación a la provisión de apoyos son: Art. 12 Igual reconocimiento como persona ante la ley; Art. 16 Protección contra la explotación, la violencia y el abuso; Art. 19 Derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad; Art. 21 Libertad de expresión y de opinión y acceso a la información; Art. 23 Respeto del hogar y de la familia; Art. 25 Salud; Art. 26 Habilitación y rehabilitación; Art. 27 Trabajo y empleo.

Apoyo jurídico

- Falta de acceso a nuestros representantes legales durante el ingreso involuntario.
- Falta de conocimiento por parte de profesionales y de nosotros/as mismas del derecho a recurrir el ingreso.
- Imposibilidad de acceder a abogados/as para recibir información sobre nuestros derechos y apoyo para cumplimentar reclamaciones o solicitudes.
- Falta de posibilidades de acción legal contra personas que cometen abusos o negligencias contra nosotros/as.
- Ausencia de posibilidad de encontrarse de forma confidencial con nuestro/a representante durante el ingreso involuntario.

Apoyo/asesoramiento relacionado con temáticas de salud

- Ausencia de ayuda para ponernos en contacto con el sistema sanitario en general, otros servicios de Salud Mental o servicios en la comunidad, de carácter público o privado.
- Ausencia de apoyo y/o asesoramiento adecuado para que hagamos un buen uso de medidas anticonceptivas.

Apoyo social

- Escasez de programas de apoyo para la búsqueda de empleo.
- Falta de apoyo después de los ingresos hospitalarios.
- Falta de apoyo en el acceso a sistema sanitario y en el proceso de solicitud de recursos económicos.

OFERTA Y PROVISIÓN DE ACTIVIDADES

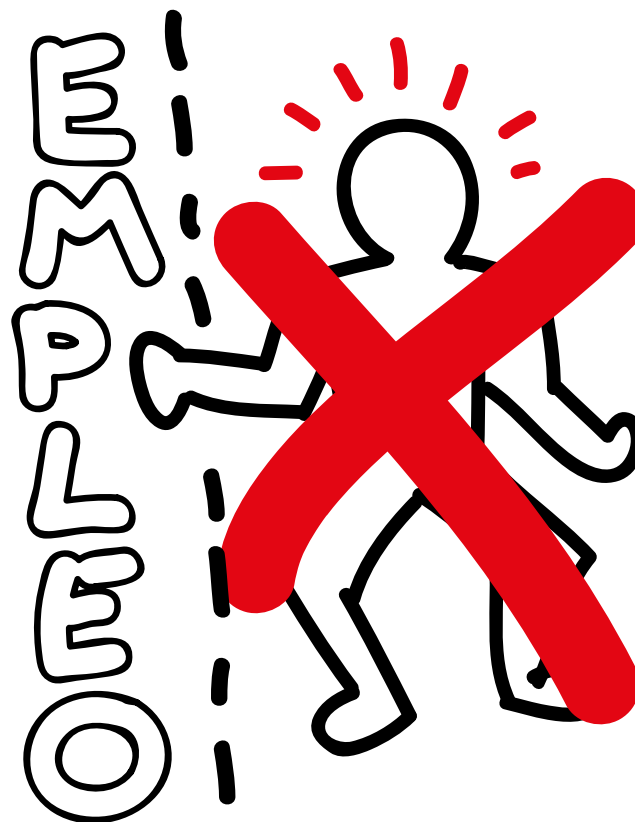
Los artículos que pueden ser vulnerados en relación a la oferta y provisión de actividades son: Art. 19 Derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad; Art. 21 Libertad de expresión y de opinión y acceso a la información; Art. 24 Educación; Art. 26 Habilitación y rehabilitación; Art. 30 Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte; Art. 28 Nivel de vida adecuado y protección social.

Actividades de recuperación y rehabilitación

- Actividades de carácter obligatorio.
- Uso del carácter obligatorio de actividades como medida de chantaje.
- Carácter repetitivo y aburrido de las actividades ofertadas.
- Falta de posibilidades de elección en actividades de recuperación.
- Escasez de actividades, recursos, programas de apoyo y promoción de vida independiente, la rehabilitación y la recuperación.

Actividades de formación

- Falta de programas de formación en el centro en la comunidad.
- Dificultades de acceso a los programas de formación en los centros.



- Falta de programas de apoyo al volver a la escuela tras un periodo de hospitalización.
- Escaso fomento del acceso a la universidad.
- Incompatibilidad entre la recepción de la pensión y el acceso a cursos de formación.

Actividades culturales, recreativas, deportivas y religiosas

- Falta de actividades culturales, recreativas o deportivas en el centro.
- Falta de acceso a periódicos, revistas, libros, radio, televisión, ordenadores en el centro.
- Falta de acceso a servicios religiosos o espacios para actividades espirituales dentro del recurso o servicio.
- Falta de respeto a nuestras creencias religiosas sobre alimentación.

EMPLEO

Los artículos que pueden ser vulnerados en relación al empleo son: Art. 27 Trabajo y empleo.

- Pocas plazas de empleo adaptadas a discapacidad.
- Falta de acceso a programas de formación para el empleo
- Falta de oportunidades de apoyo en el acceso al mercado laboral.
- Escasas oportunidades de empleo para personas con alto grado de dependencia

RECLAMACIONES Y DENUNCIAS

Los artículos que pueden ser vulnerados en relación a las reclamaciones y denuncias son: Art. 16 Protección contra la explotación, la violencia y el abuso.

- Imposibilidad de realizar una reclamación confidencial ante una instancia independiente ante situaciones de negligencia, abuso, reclusión o medidas coercitivas, ingresos o tratamientos involuntarios.
- Repercusiones negativas como consecuencia de haber realizado reclamaciones.
- Falta de respuesta a las reclamaciones realizadas.
- Falta de apoyo para denunciar ingresos y tratamientos sin consentimiento informado.
- Imposibilidad de apelación contra tratamientos realizados sin consentimiento informado.
- Falta de respuesta a alegaciones ante situaciones de mala práctica clínica, abuso o negligencia.

SUPERVISIÓN DE MEDIDAS CONTRA LA LIBERTAD

Los artículos que pueden ser vulnerados en relación a la supervisión del uso de medidas contra la libertad son: Art. 14 Libertad y seguridad

de la persona; Art. 16 Protección contra la explotación, la violencia y el abuso.

- Falta de supervisión del proceso de incapacitación.
- Falta de supervisión periódica e independiente de las medidas coercitivas.
- Inadecuada supervisión periódica e independiente de las órdenes de ingreso / tratamiento involuntario.
- Inexistencia de autoridades independientes u órgano supervisor sobre Derechos Humanos.
- Falta de supervisión de los planes y programas de apoyo por parte de órganos independientes.



- Ausencia de supervisión independiente del propio centro para prevenir mala práctica clínica.
- Inexistencia de una aprobación de la investigación clínica por comités independientes de ética.

INVESTIGACIÓN

El artículo que puede ser vulnerado en relación a la investigación es: Art. 31 Recopilación de datos y estadísticas.

- Falta de acceso a datos estadísticos sobre medidas coercitivas, ingresos involuntarios, número de recursos disponibles, etc.
- Falta de investigación orientada a una mejora de los servicios.
- Uso inadecuado del consentimiento informado para participar en proyectos de investigación.
- Presión para participar en proyectos de investigación por parte de los profesionales de salud mental.
- Escasa o ninguna investigación sobre derechos humanos en salud mental.

Información y asesoramiento

- Falta de información sobre la esterilización.
- Inexistencia de información sobre los efectos de la medicación en la fertilidad e inexistencia de pruebas sobre sus efectos.
- Falta de apoyo para la comprensión de la información.
- Falta de información sobre recursos residenciales, opciones de vivienda, servicios de apoyo social o recursos económicos.
- Inexistencia de servicios de apoyo y asesoramiento jurídico, especialmente durante el ingreso involuntario.
- Información escasa sobre reglamento interno y organigrama de los centros.
- Falta de información a los/as usuarios/as sobre los resultados de la evaluación de salud física en la hospitalización.
- Ausencia de información sobre grupos de auto-ayuda y asociaciones locales.
- Falta de información dirigida a los/as usuarios/as de Salud Mental sobre canales para expresar sus opiniones sobre provisión y mejora de los servicios.
- Falta de información sobre oportunidades de formación, empleo y promoción profesional.

Participación en procesos de toma de decisión en el ámbito clínico

Uso del Consentimiento Informado

- Suministro de anticonceptivos sin consentimiento.
- Realización de interrupciones del embarazo y esterilizaciones sin consentimiento expreso del / de la usuario/a.
- Realización de investigación clínica sin Consentimiento Informado.

Reconocimiento de las opiniones y preferencias de los/as usuarios en las decisiones clínicas

- Falta de reconocimiento de las decisiones y preferencias de los/as usuarios/as en el ámbito sanitario, incluyendo el acceso a servicios, los tratamientos, prescripciones farmacológicas, intervenciones psicoterapéuticas y planes de recuperación.
- Falta de reconocimiento de las preferencias de los/as usuarios/as en el acceso a servicios, el tratamiento farmacológico, intervenciones psicoterapéuticas y planes de recuperación.
- Falta de reconocimiento de preferencias respecto a visitas.
- Falta de reconocimiento de las preferencias de los/as usuarios/as respecto al ejercicio de la maternidad/paternidad.

Participación en procesos de toma de decisión

- Falta de posibilidad de participación en la decisión sobre la interrupción del embarazo.
- Falta de participación en el proceso de decisión sobre la esterilización.
- Falta de posibilidad para tomar responsabilidad sobre uno/a mismo/a y para realizar actividades personales (tareas diarias, hobbies, estudios, etc.).
- Escasas posibilidades de elección de actividades; muchas de las actividades se organizan en grupo, sin permitirse la individualización.
- Ausencia de posibilidades para la Planificación Anticipada en Salud Mental (elaboración y registro de un documento de Instrucciones Previas en Salud Mental, a entrar en vigor en el momento que el/la usuario/a sea incapaz de comunicar sus preferencias).
- Falta de inclusión de las elecciones y preferencias de los/as usuarios/as en los planes de recuperación.

- Ausencia de revisión y actualización periódica de los planes de cuidado por parte de los/as usuarios/as y miembros del equipo de Salud Mental.
- Falta de disponibilidad de los planes de cuidados en el idioma del/de la usuario/a.
- Imposibilidad de elección de los recursos.
- Escasas formas de participación de usuarios/as para la mejora de los servicios.

Medidas coercitivas

■ Medidas restrictivas

- Aplicación inadecuada de protocolos de contención, medidas de restricción y control.
- Criterios arbitrarios en el uso de medidas coercitivas.
- Falta de identificación de detonantes en situaciones de crisis, con el objetivo de reducir su presencia.
- Obligatoriedad de llevar pijama.
- Ausencia de formación profesional en alternativas a uso de medidas coercitivas.

■ Restricción de libertades

- Falta de disponibilidad de dinero para uso personal.
- Restricción en el acceso a los baños y servicios.
- Escasez de libertad de movimiento en el centro.
- Obligación de compartir habitación.
- Falta de posibilidades para adornar la habitación con objetos personales.
- Impedimento a la participación en actividades externas.
- Restricción de acceso al aire libre.
- Restricción del derecho a opinar, preguntar o quejarse.
- Imposibilidad de mantener relaciones íntimas en ingresos de larga duración, residencias y comunidades terapéuticas.

- Falta de permiso para trabajar fuera del centro.

Privacidad

- Falta de posibilidad de interacción entre usuarios/as, en independencia de su género.
- Falta de posibilidad de comunicación privada y confidencial sin restricciones o censura (vía carta postal, llamadas telefónicas o e-mail).
- Falta de acceso privado a Internet.
- Falta de posibilidad de comunicarse en el idioma elegido.
- Falta de posibilidad de decidir sobre las visitas.

Instalaciones

- Inexistencia de un entorno confortable y estimulante que fomente la participación de los/as usuarios/as e interacción activa entre usuarios/as, equipo y visitas.
- Falta de adecuación de la luz, calefacción y ventilación.
- Estado deteriorado de las instalaciones.
- Escasez de espacio en los dormitorios.
- Falta de separación de los dormitorios por género.
- Falta de separación de los dormitorios por edad.
- Calidad insuficiente de las camas y del resto de mobiliario.
- Escasez de espacio en el comedor.
- Falta de acceso a áreas exteriores.
- Inexistencia de espacios comunes.

Atención sanitaria

- Falta de acceso al/a la médico/a de cabecera de elección para residentes de centros de Salud Mental.
- Falta de acceso al personal de Enfermería para residentes de centros de Salud Mental.

- Falta de acceso a terapeutas ocupacionales para residentes de centros de Salud Mental.
- Escasez de programas de prevención, promoción de la salud y educación sanitaria.
- Escasas alternativas residenciales en el área de cobertura de determinadas Unidades de Gestión Clínica.
- Falta de adaptación de los programas de recuperación a las preferencias de los/as usuarios/as.
- Inexistencia de actividades psicosociales orientadas a una mejora de las capacidades de autocuidado.
- Falta de traductores/as en la comunicación profesional-usuario/a.
- Falta de oferta de revisiones de salud física y/o exploraciones para enfermedades concretas en el ingreso o de forma periódica.
- Inadecuada atención a los cuidados de salud física.
- Inadecuación de los mecanismos de derivación en caso de procedimientos quirúrgicos o médicos que no pueden ser realizados en el centro.
- Inexistencia de posibilidades de traslado a otro centro en caso de una falta de plazas en el hospital de referencia.
- Falta de medidas de integración en la comunidad.

Registro de información en la Historia clínica y comunicación con Juzgados

- Falta de garantía de confidencialidad de los datos clínicos.
- Dificultades de comprensión de la historia clínica para el/la usuario/a.
- Inexistencia de oportunidades para añadir comentarios a la historia clínica.

Competencias de los profesionales

- Falta de formación del equipo de Salud Mental y ausencia de información por escrito sobre los derechos de las personas con problemas de Salud Mental.
- Falta de conocimiento sobre estándares de derechos humanos, incluyendo la CDPD.
- Falta de formación en conocimientos lo suficientemente diversos del personal de Salud Mental para ofrecer asesoramiento, rehabilitación psicosocial, información, educación y apoyo a usuarios/as y sus familiares, amigos/as o cuidadores/as, con el objetivo de promover una vida independiente e inclusión en la comunidad.

Provisión de apoyos

- Apoyo social
- Falta de apoyo por parte del equipo profesional para acceder y mantener una vivienda segura, sostenible y decente.
- Falta de apoyo en el mantenimiento de contacto con miembros de la red personal, familiares o amigos/as para facilitar una vida independiente en la comunidad.
- Ausencia de apoyos para la convivencia con hijos/as.
- Falta de apoyo en el acceso a redes de apoyo mutuo o ayuda entre iguales.

Investigación

- Falta de información para tomar una decisión informada sobre la participación en proyectos de investigación.
- Condicionamiento del acceso a tratamiento en consecuencia del rechazo a participar en un proyecto de investigación.

Nota: Los instrumentos internacionales revisados han sido el [QualityRights Toolkit](#), publicado en 2012 por la Organización Mundial de la Salud, y el [Ithaca Toolkit](#), publicado en 2010 como resultado de un proyecto europeo sobre derechos humanos y salud mental.

4

CÓMO PUEDES REIVINDICAR TUS DERECHOS

- > CONTARLO EN LA ASOCIACIÓN
- > CONTARLO A UN PROFESIONAL DE CONFIANZA
- > DIRIGIRSE DIRECTAMENTE A LA PERSONA QUE VULNERA TU DERECHO
- > DEMANDAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS

tienen la obligación de disponer de hojas de quejas y reclamaciones.

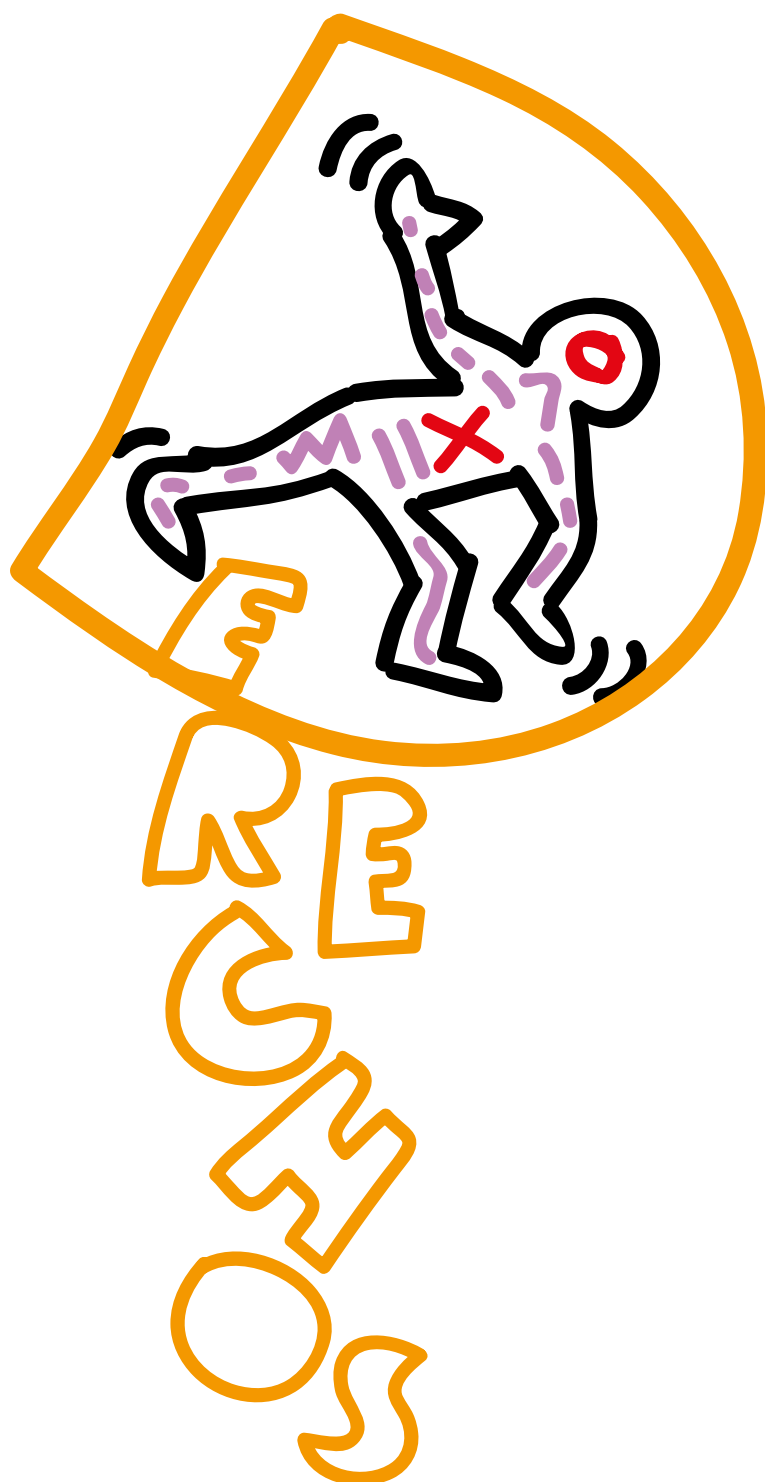
Relacionado con esto, es muy importante que tengamos en cuenta que casi siempre las vulneraciones de derechos ocurren sin la intención de hacer daño. A veces el/la profesional, no tiene conciencia de que se ha vulnerado un derecho. Por ello es tan importante nuestro papel, para que de forma respetuosa les hagamos conscientes de que así es e intentar mejorar la atención de una forma dialogada.

A menudo, no hay una persona directamente implicada en que se haya vulnerado un derecho. Puede ser el resultado de un protocolo o programa inadecuado, de una práctica que nadie ha revisado, de unas directrices que van en contra de nuestros derechos. En otros casos sin embargo, los profesionales deben revisar su actitud y actuaciones, porque vulneran derechos sin justificación alguna y en estas situaciones no debes tener ninguna duda en denunciar.

Muchas de las vulneraciones que se relacionan con un trato inadecuado, se explican por la herencia de prácticas del pasado, que los profesionales llevan años reproduciendo, y que derivan en incompetencia profesional. En ningún momento nadie les ha hecho conscientes de que suponen, además de un trato inadecuado, la vulneración de un derecho.

CUÉNTALO A TU RED DE APOYO, FAMILIA, PAREJA, AMIGOS...

Las quejas formales son un medio necesario para denunciar las vulneraciones de nuestros derechos, pero no debemos olvidar que la reivindicación debe empezar por nuestro entorno más cercano.



Desde la Federación **En Primera Persona** os animamos a tener un papel activo en la defensa de nuestros derechos. Siempre teniendo en mente que los derechos se reconocen, se protegen y se exigen... Con iniciativas tanto individuales como colectivas conseguiremos velar por el respeto a nuestros derechos así como concienciar a la población.

Hay diferentes servicios de atención al público, colectivos, organizaciones, etc. con los que podemos trabajar, para lograr este fin. Os animamos a dirigirnos a ellos para comunicar, denunciar, advertir y/o concienciar de las vulneraciones de nuestros derechos mediante el contacto directo o de forma escrita para que quede constancia. En caso de que dudéis sobre cómo actuar o qué pasos dar, os pedimos que os pongáis en contacto con la **Federación**, desde donde haremos todo lo posible por ayudaros.

Es importante valorar el alcance de la reclamación que queremos realizar. Según la gravedad y el tipo de vulneración de nuestros derechos podemos intentar solucionarla hablando con el o la profesional responsable y sus compañeros/as, además de nuestro entorno más cercano. Si creemos que vale la pena hacer una queja mayor, entonces debemos formalizar la reclamación por los canales que tengan establecidos los servicios y además darlo a conocer por otras vías que a continuación explicamos. Todos los servicios

Los problemas de salud mental afectan a un número muy alto de personas en la sociedad. Si todos compartiéramos con nuestra familia, tutor/a, pareja, amistades, personas conocidas, etc., las situaciones en las que no se respetan nuestros derechos, nuestra voz no sólo llegaría a los centros de atención socio sanitaria, sino que tendrían eco prácticamente en toda la sociedad. Por eso, para dar a conocer nuestra situación y sensibilizar, el primer paso y a veces el más importante es empezar a hablar con las personas que tenemos al lado y pedirles que ellas también sean nuestros portavoces.

En este sentido, es muy importante que nos hagamos valedores de nuestros derechos, expresando de forma clara y argumentada por qué consideramos que se nos ha vulnerado un derecho. Antes de dirigirte a una persona de tu red, prepara tu argumentación, para conseguir su comprensión, apoyo y concienciación.

CUÉNTALO EN LA ASOCIACIÓN

Tanto si quieres hacer una queja informal como una reclamación por los cauces oficiales, siempre es importante que comentes tu situación en la asociación de salud mental a la que pertenezcas. Si no perteneces a ninguna, puedes acercarte a [la que se encuentre más cerca de donde vives](#) y consultar. En la asociación recibirás el apoyo de personas que seguramente han pasado por lo mismo que tú y que además pueden asesorarte sobre cómo proteger tus derechos.

En muchas de ellas encontrarás además grupos de ayuda mutua donde podrás exponer tu caso y conocerás casos similares. La unión hace la fuerza. Si en tu asociación no existen estos grupos de ayuda mutua y de apoyo entre iguales puedes

proponer que se creen, para tener un espacio para debatir y compartir experiencias.

CUÉNTASELO A UN PROFESIONAL DE CONFIANZA

No podemos olvidarnos de uno de nuestros principales aliados: los profesionales de salud mental y apoyo social con los que tengamos más contacto y confianza estarán dispuestos a apoyarnos.

En este caso, se trata de hacerles saber si en otro servicio o centro, o en su propio servicio, nos han vulnerado un derecho. Hacerles conscientes a ellos, además de ser útil para recibir apoyo y/o consejo sobre cómo actuar, será de mucho valor para que ellos a su vez, puedan denunciarlo donde consideren oportuno. Pueden hacerlo ante sus superiores, en las reuniones de coordinación, en las comisiones intersectoriales, etc. En los casos en los que puedan ayudarnos y servir de apoyo sin duda lo harán.



Para ello, es importante que preparemos cuidadosamente cómo contarle en qué situación nos hemos visto y qué ha ocasionado la vulneración de un derecho.

Cuando decidas dirigirte a un profesional de confianza para contarle lo que ha ocurrido y por qué consideras que vulnera un derecho formulado en la Convención, es conveniente que sigas este esquema de argumentación:

1. Comienza expresando por qué te diriges a él/ella para obtener su apoyo y consejo.
2. Detalla exactamente dónde y cuándo ocurrió.
3. Expresa tus sentimientos en relación a lo que ocurrió (dolor, rabia, impotencia, frustración, humillación, etc.).
4. Haz referencia al artículo de la Convención que consideras que se ha violado, y muéstrale su redacción específica.
5. Puedes mostrarle esta Guía, y el lugar donde se haga referencia al artículo que se ha vulnerado.
6. También puedes mostrarle su referencia en otros instrumentos internacionales como el Toolkit ('guía') de la OMS o el Proyecto Ithaca.
7. Hazle partícipe de que la defensa de los derechos es cosa de todas las partes implicadas, y que su papel, como profesional, es muy importante.

Dirígete directamente a la persona que vulnera tu derecho, o al responsable del servicio donde se ha producido la vulneración

También puedes dirigirte de forma verbal a la persona que consideras que es responsable de la vulneración del derecho, o al responsable del servicio donde se ha producido la situación. En este caso, también es importante que prepares cómo decirle que consideras que con su acción se está vulnerando un derecho que está protegido por la Convención. Puedes seguir estos pasos:



1. Exprésale que es importante que te escuche durante unos minutos y cuéntale por qué te diriges a él/ella.
2. Detalla exactamente en qué ha consistido la vulneración del derecho, especificando dónde y cuándo ocurrió.
3. Expresa tus sentimientos en relación a lo que ocurrió (dolor, rabia, impotencia, frustración, humillación, etc.).
4. Haz referencia al artículo de la Convención que consideras que se ha violado, y muéstrale su redacción específica.
5. Puedes mostrarle esta Guía, y el lugar en la que se haga referencia al artículo que se ha vulnerado.
6. Exprésale que has pensado que sería más útil y constructivo hablarlo directamente con el/ella antes de realizar una queja formal relacionada con la vulneración de ese derecho.
7. Expresa que tu intención es hacerle consciente de que se te ha vulnerando un derecho, y que sería deseable que reflexionara sobre su responsabilidad en dicho acto.
8. Solicitarle que se pongan en marcha medidas para que no vuelva a ocurrir.

DEMANDAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS FORMALES

Dicho esto, las personas con problemas de salud mental hemos de ser conscientes de que todas las vulneraciones de nuestros derechos que vemos en esta guía son denunciables y que la ley nos ampara. Por ello, no hemos de tener miedo a denunciar, reclamar o quejarnos ante personas, instituciones o empresas. Es más, cuanto antes iniciemos una defensa activa y visible, más contribuiremos a reducir las vulneraciones.

Para quejarnos podemos utilizar los mecanismos de reclamaciones que tenga cada organismo. Todos los servicios públicos tienen una hoja de reclamaciones o denuncias a disposición de los usuarios y un registro donde presentarla de forma oficial. Es conveniente hacer una copia de nuestra reclamación y guardarla con el sello de que ha pasado por el registro. Si consideramos que la

vulneración es grave y debemos utilizar la vía judicial, podemos dirigirnos a los Juzgados Civiles de primera instancia de nuestra localidad y poner una demanda.

Os sugerimos un modelo de reclamación o demanda para ordenar bien nuestras ideas en el siguiente esquema:

1. Empieza con tu propósito y expresa tus sentimientos

Estimado señor o señora, el propósito de esta carta es...

- hacerle saber que...
- sugerirle que...
- expresar mi decepción con...



- protestar por...
- condenar...

2. Documenta la fuente de tu queja, el hecho que ha motivado nuestra reclamación:

- La acción...
- La actitud...
- La situación...

que sucedió el día... (fecha)

3. Di quién eres

- como persona que tiene un problema de salud mental
- como familiar de una persona que tiene un problema de salud mental...
- como profesional que trabaja en el campo de la salud mental...
- como responsable de un programa para personas que tienen un problema de salud mental...
- como persona sensibilizada con la enfermedad mental...

4. Di cómo te ha molestado y el daño que hace

...puedo decirle que...

- me hizo llorar de rabia y dolor

- sus palabras / su acción me pareció inadmisibile
- está confundido/a si cree que las personas con problemas de salud mental pueden recibir un trato diferente al de cualquier otra persona
- el trato que reciben las personas con problemas de salud mental es, además de injusto y peligroso, ilegal
- está situación es un abuso injustificado
- ...

5. Recuerda su aplicación en la Convención

...además del daño personal, debe usted saber que vulnera el artículo [nº del artículo, enunciado del artículo y si procede el fragmento que corresponda] de la Convención de derechos de las personas con discapacidad

6. Añade más información sobre la Convención de derechos de las personas con discapacidad

Las personas con problemas de salud mental queremos hacer saber a legisladores, gestores, profesionales, personas usuarias de salud mental y familias que se dan por válidas acciones, decisiones y pautas de comportamiento que a veces implican una vulneración de nuestros derechos. Para más información le recomendamos que se informe en los siguientes vínculos: [Web En Primera Persona](#), [Convención de los Derechos sobre las Personas con Discapacidad](#).

7. Solicita a la Institución a la que te diriges que tome las iniciativas legales que se ajusten a la ley

Como [Indicar el nombre de la Institución a la que te diriges] vela por el respeto a los derechos humanos, y tomando en consideración la vulneración del artículo [nº del artículo] de la Convención de derechos de las personas con discapacidad, solicito que actúe en consecuencia, y tome las iniciativas legales que correspondan.

8. Solicita que tu reclamación sea atendida

[Ver plantilla de ejemplo en el Anexo](#)

Esperando obtener una respuesta sobre dichas iniciativas legales, reciban un cordial saludo

Estos son los lugares donde podemos hacer llegar nuestra queja o reclamación. Recuerda siempre hacer un duplicado y guardar copia.

1. Proveedores de servicios de salud y apoyo social

- Servicio de Atención al Usuario de Hospitales Generales
- Coordinadores/as o directores/as de servicios de salud, salud mental o apoyo social
- Dirección Gerencia de FAISEM. Para contactar por correo electrónico: faisem@juntadeandalucia.es; teléfono: 955007500; por correo postal: Avda. Las Ciencias, 27, Acc. A 41020 Sevilla; y por fax: 95 500 75 25
- Dirección del Programa de Salud Mental del Servicio Andaluz de Salud: para contactar por teléfono: 955 01 83 47; por correo postal: Avda. de la Constitución, 18, 41001 Sevilla.

2. Instancias políticas de salud y apoyo social

- [Dirección General de Discapacidad](#)
- [Secretaría General de Políticas Sociales](#)
- [Consejero/a de Igualdad, Salud y Políticas Sociales](#)
- [Ministerio de Sanidad, Servicios sociales e Igualdad](#)

3. Defensor del Pueblo

En España, una opción es acudir al Defensor del Pueblo, tanto al autonómico como al nacional. En cumplimiento del [Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles](#), Inhumanos o Degradantes, desde 2009 las competencias de velar por el cumplimiento del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura recaen en el [Defensor del Pueblo](#). Esta institución vigila asimismo toda vulneración de derechos en la que ha intervenido una administración pública y estudia y contesta todas las quejas que recibe. Este servicio no tiene ningún coste y para presentar la queja no se necesita abogado ni procurador, sólo que no pueden ser anónimas. Además hay que tener en cuenta que no atiende casos para los que haya pasado más de un año y en los que haya una resolución judicial o esté pendiente de ella.

Para contactar se puede escribir a registro@defensordelpueblo.es o a la dirección postal Calle Zurbano, 42 28010 Madrid, donde también se puede hacer entrega personalmente. Se puede llamar al teléfono gratuito 900101025 o al 914327900, que funciona las 24 horas o enviar un fax al 913081158.

Para presentar una queja recomiendan:

- Describe de forma clara y sencilla el problema y el nombre de la Administración con la que no estás de acuerdo.
- Incluye tu nombre, apellidos, dirección postal, teléfono y correo electrónico.
- Incluir una copia de cualquier documentación adicional que tengas sobre la queja.

El [Defensor del Pueblo](#) andaluz funciona de manera similar, es una institución creada para la protección de los derechos y las libertades. Es gratuita y ayuda a resolver problemas o conflictos de la ciudadanía andaluza en sus relaciones con las administraciones públicas. Pueden acudir tanto personas individuales como las asociaciones, entidades o personas jurídicas.

Para tramitar una queja, que el Defensor tratará confidencialmente, se hace llegar por fax al 954 21 44 97; por correo ordinario a C/ Reyes Católicos, 21. 41001; por correo electrónico registro@defensor-and.es (teniendo la precaución de adjuntar al correo un archivo que contenga el escrito de queja debidamente firmado), o a través de [Internet](#). Cuando la queja permite al Defensor intervenir, se admite a trámite pidiendo a la administración afectada toda la información que aclare los motivos de la reclamación presentada. El Defensor manifestará su opinión acerca de la queja que ha investigado y, si el caso lo requiere, podrá solicitar a la Administración cualquier medida que ayude a corregir el conflicto.

4. Organismos específicos para la defensa de nuestros derechos

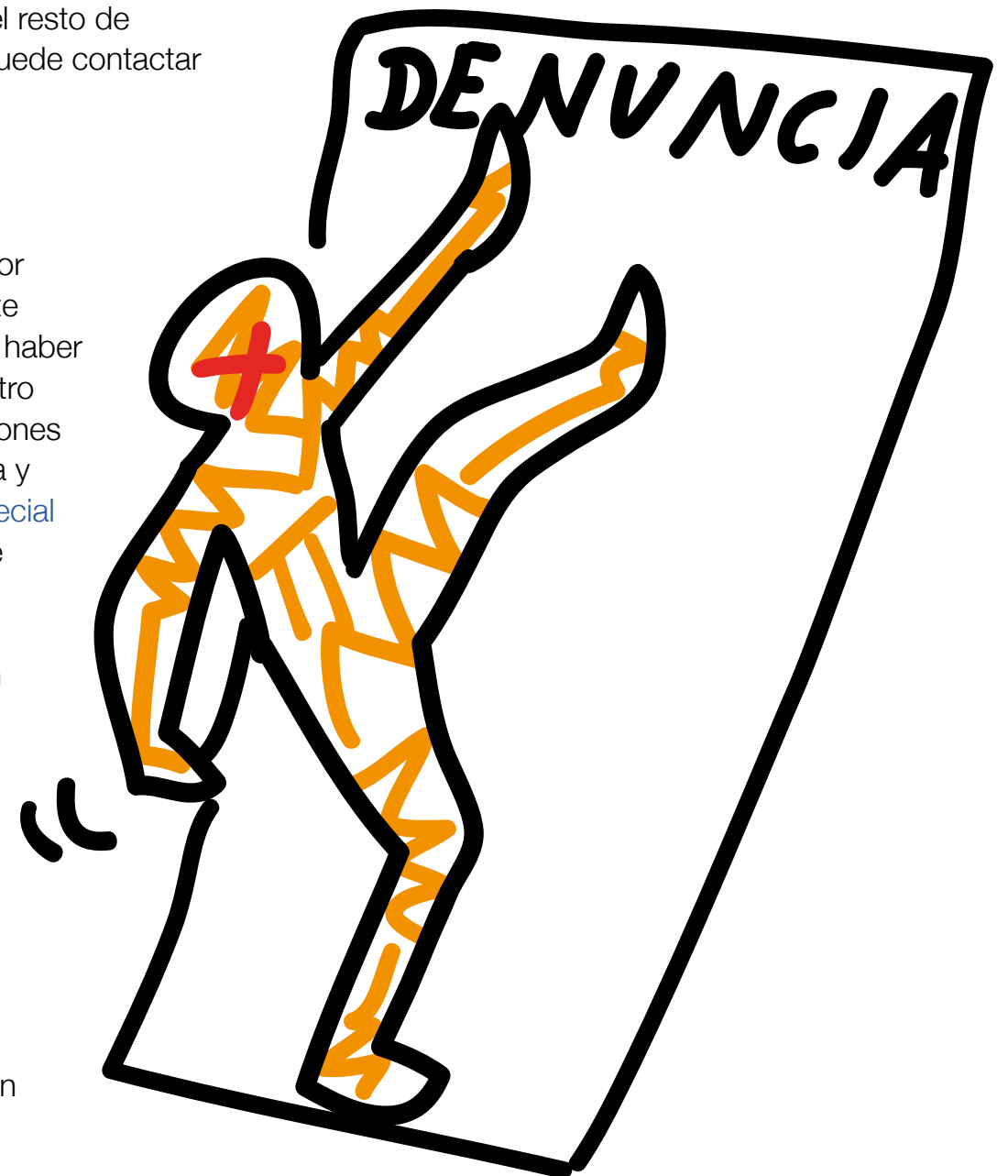
El [Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad](#) (CERMI) es una plataforma de representación, defensa y acción de la ciudadanía española con discapacidad. Son la voz de más de 3,8 millones de personas y sus familias, agrupadas en 7.000 asociaciones y entidades y a su vez representadas en plataformas autonómicas. Luchan a través de las organizaciones en las que se agrupan, para avanzar en el reconocimiento de sus derechos y alcanzar la plena ciudadanía en igualdad de derechos y oportunidades con el resto de componentes de la sociedad. Se puede contactar con el CERMI [aquí](#).

5. Organismos internacionales

Antes de presentar una denuncia por violación de derechos humanos ante instancias internacionales, se exige haber agotado los recursos judiciales dentro del país. Sin embargo, hay excepciones como algunos órganos de vigilancia y control (por ejemplo, el [Relator especial de la ONU contra la Tortura](#)), donde esto no es necesario. Y además, si las vías judiciales internas se muestran ineficaces o se prolongan injustificadamente también se puede acudir. Es importante que se recurra a las instituciones nacionales dentro de los plazos que tengan establecidos porque sino se pierde la posibilidad de acudir a instancias internacionales. También desde la Organización de las Naciones Unidas (ONU) se recuerda que la presentación tras un

período muy prolongado puede conducir a que el caso sea considerado inadmisibile por el comité competente.

Un paso importante es decidir qué mecanismo de denuncia queremos utilizar. Para ello hay que tener en cuenta qué tipo de derecho creemos que se ha vulnerado. Es muy útil esta [tabla general](#) sobre tipos de derechos. Por ejemplo, en lo relativo a “Igualdad y no discriminación por razón de discapacidad y derechos de los discapacitados” existen también los [Principios para la protección de los enfermos mentales y el mejoramiento de la atención de la salud mental](#) (1991).



DENUNCIAS ANTE LAS OFICINAS DE LA ONU DE DERECHOS HUMANOS

Para reclamar ante la ONU una posible violación de Derechos Humanos existen [cuestionarios y criterios de admisión](#) que se pueden utilizar. La institución señala que todas las quejas son examinadas aunque no se presenten en forma de cuestionario, aunque este facilita el trabajo a la hora de estudiar las denuncias. Toda esta información puede revisarse en la [siguiente página](#) y consultar este manual que explica los procedimientos.

A modo general, se pueden realizar las denuncias por fax al 41 22 917 9022, que es lo recomendado para situaciones urgentes; por correo electrónico a tb-petitions@ohchr.org; y por correo postal a Petitions Team, Office of the High Commissioner for Human Rights. United Nations Office at Geneva. 1211 Geneva 10, Switzerland.

Las recomendaciones para una queja bien presentada son:

- Contener los datos personales básicos (nombre, nacionalidad y fecha de nacimiento) y especificar el Estado Parte contra el que se presenta.
- Exponer por orden cronológico todos los hechos en que se basa la denuncia
- Exponer las medidas que se han adoptado (y agotado) en el país
- Comunicar si se ha presentado queja a otros organismos internacionales
- Exponer las razones por las que se considera que se trata de una violación del tratado de la ONU correspondiente (tortura, personas

con discapacidad, etc). Es útil mencionar los artículos concretos del tratado que se pueden haber violado

La información sobre los diferentes [Comités y Tratados](#) la puedes encontrar en esta página, con enlaces a documentos relevantes como la Convención contra la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes o la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Es interesante visitar la web del Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas, el órgano de expertos independientes que supervisa la aplicación del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos en los países.

TRIBUNAL EUROPEO PARA LOS DERECHOS HUMANOS

Este organismo europeo, también conocido como “[Tribunal de Estrasburgo](#)”, examina y enjuicia las violaciones de derechos reconocidos en el [Convenio Europeo de Protección de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales](#). El Tribunal tiene una [Guía práctica](#) de admisión de reclamaciones y un [formulario](#) donde explica muy bien el orden que hay que dar a nuestra queja. Como sucedía en el caso de la ONU, sólo admite denuncias que ya hayan pasado por todas las instancias posibles dentro de cada país.

También dentro del marco europeo, la Agencia de la Unión Europea para los Derechos Fundamentales es interesante aunque no ofrecen ayuda a ciudadanía y aconsejan acudir al Tribunal de Estrasburgo o a las oficinas de la ONU. La página web no está en español. Se puede contactar en este [enlace](#).



PLANTILLA DE EJEMPLO DE UNA RECLAMACIÓN

Estimado señor o señora:

el propósito de esta carta es *[elegir:]* hacerle saber que... / sugerirle que... / expresar mi decepción con / protestar por / condenar *[explicar aquí la vulneración de derechos que queremos denunciar]*.

Esta *[elegir:]* acción / actitud / situación sucedió a las *[poner hora]* del día *[poner la fecha]* en *[poner el centro socio sanitario]*.

Como *[elegir:]* persona que tiene un problema de salud mental / como familiar de una persona que tiene un problema de salud mental / como profesional que trabaja en el campo de la salud mental / como responsable de un programa para personas que tienen un problema de salud mental / como persona sensibilizada con la enfermedad mental / etc.

Puedo decirle que *[elegir:]* su acción es inadmisibile / me hizo llorar de rabia y dolor / el trato que reciben las personas con problemas de salud mental es, además de injusto y peligroso, ilegal / está confundido/a si cree que las personas con problemas de salud mental pueden recibir un trato diferente al de cualquier otra persona / está situación es un abuso injustificado / etc.

Y además del daño personal, debe usted saber que vulnera el artículo *[nº del artículo, enunciado del artículo y si procede el fragmento que corresponda]* de la Convención de derechos de las personas con discapacidad

Las personas con problemas de salud mental queremos hacer saber a legisladores, gestores, profesionales, personas usuarias de salud mental y familias que se dan por válidas acciones, decisiones y pautas de comportamiento que a veces implican una vulneración de nuestros derechos. Para más información le recomendamos que se informe en: *[vínculo a la guía]*

Como *[Indicar el nombre de la Institución a la que te diriges]* que vela por el respeto a los derechos humanos, y tomando en consideración la vulneración del artículo *[nº del artículo]* de la Convención de derechos de las personas con discapacidad, solicito que actúe en consecuencia, y tome las iniciativas legales que correspondan.

Esperando obtener una respuesta sobre dichas iniciativas legales, reciban un cordial saludo

Firmado:

Nombre y apellidos

DNI

En *[poner lugar]* a *[poner fecha]*



Servicio Andaluz de Salud
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES



FEDERACIÓN ANDALUZA DE ASOCIACIONES
DE USUARIOS/AS DE SALUD MENTAL