

Declaración de derechos

para pacientes involuntarios

Medios para plantear inquietudes y presentar reclamos

Los pacientes tienen a su disposición numerosos medios para plantear inquietudes y presentar reclamos. Estos procesos permiten que todas las inquietudes individuales obtengan una respuesta y también ayuda a mejorar el sistema para todos los usuarios. Estos medios son:

Los sistemas de reclamos sobre el servicio de atención sanitaria

Si no está conforme con algún aspecto de la asistencia que recibe, no dude en tratar este tema con el profesional (o profesionales) que lo está tratando. No será discriminado ni tratado injustamente por presentar un reclamo.

Si no está conforme con la respuesta obtenida, comuníquese con el Jefe de Reclamos de Atención Sanitaria. Si el problema continúa sin resolverse, puede comunicarse con su Distrito de Atención Sanitaria. Para obtener más información sobre cómo ponerse en contacto con el Jefe de Reclamos de Atención Sanitaria o con el Distrito de Atención Sanitaria, comuníquese con un miembro del personal de atención sanitaria.

La Comisión de Calidad de Atención Sanitaria y Reclamos

Esta comisión es independiente del sistema de atención sanitaria. Una de sus funciones es tratar los reclamos relacionados con la atención sanitaria. En algunos casos, la Comisión puede sugerirle que utilice en primer lugar el sistema de reclamos sobre atención sanitaria. Puede comunicarse con la Comisión de Calidad de Atención Sanitaria y Reclamos al 3234 0272 (llamada local) ó al 1800 077 308 (fuera de Brisbane).

Los visitantes sociales comunitarios

Todos los pacientes que reciben tratamiento en una institución psiquiátrica para pacientes hospitalizados pueden presentar sus reclamos ante un visitador social. Estos visitadores son independientes del sistema de atención sanitaria y visitan las instituciones para pacientes hospitalizados con regularidad. Si desea dialogar con un visitador social de la comunidad, consulte con un miembro del personal de atención sanitaria o comuníquese con el Programa de visitantes sociales de la comunidad al 3406 7711 (llamada local) ó al 1300 302 711 (fuera de Brisbane).

El Director de Salud Mental

Es responsable de asegurar que la *Ley de Salud Mental 2000* se aplique debidamente. Si considera que la Ley no se ha aplicado debidamente o que sus derechos no han sido respetados, puede presentar un reclamo ante el Director de Salud Mental. Para obtener más información, comuníquese con un miembro del personal de asistencia sanitaria o con el Oficial de Enlace de la Ley de Salud (*Mental Health Act Liaison Officer*) al 1800 989 451 (llamada gratuita).

Declaración de derechos para pacientes involuntarios

La *Ley de Salud Mental 2000* prevé:

- ⦿ la evaluación y el tratamiento involuntarios de personas que padecen una enfermedad mental y
- ⦿ la protección de sus derechos mientras reciben evaluación y tratamiento involuntario.

La *Ley de Salud Mental 2000* rige junto con otras legislaciones y políticas que también protegen los intereses y derechos individuales.

Esta declaración presenta información importante para usted como persona que está siendo evaluada y tratada de manera involuntaria.

Se propone ayudarla a comprender:

- ⦿ sus derechos y lo que usted puede esperar como paciente involuntario; y
- ⦿ lo que puede hacer si no está conforme con su condición de paciente involuntario o con los servicios que recibe.

Generalidades

Como paciente involuntario, usted tiene derecho a:

- ⦿ ser tratado con dignidad y respeto en todo momento;
- ⦿ que se respete y se tome en cuenta su religión y sus antecedentes culturales;
- ⦿ ser tratado de una manera que respete su privacidad;
- ⦿ que su información personal sea tratada de manera confidencial;
- ⦿ recibir información en la manera y en el idioma que usted mejor comprenda; y
- ⦿ recibir la ayuda que necesita para poder comunicarse eficazmente, incluso la ayuda de un intérprete.

Restricción mínima de las libertades y de los derechos

Las decisiones que se toman de conformidad con la Ley pueden afectar la libertad y los derechos de una persona.

Estas decisiones pueden tomarse únicamente si no existe una manera menos restrictiva de proteger su salud, su seguridad o la seguridad de otra persona.

La restricción de las libertades y de los derechos, debe ser la mínima necesaria, en función de las circunstancias.

Asimismo, tiene derecho a recibir una explicación de los motivos de cualquier restricción.

Información sobre la condición de paciente involuntario

Como paciente involuntario, tiene derecho a recibir información completa sobre su condición.

Esto implica que se le comunique:

- ⦿ toda determinación de solicitar, cambiar o poner fin a la condición de paciente involuntario;
- ⦿ los motivos por los cuales se tomó dicha decisión;
- ⦿ los efectos de esta decisión sobre su persona; y
- ⦿ lo que usted puede hacer en caso de no estar conforme con la decisión.

Tratamiento psiquiátrico

Si se dicta una orden de tratamiento involuntario o una orden forense para una persona, ésta puede recibir tratamiento psiquiátrico sin su consentimiento.

Como paciente que recibe tratamiento involuntario usted puede esperar:

- ⦿ recibir el tratamiento de acuerdo a un plan de *tratamiento* documentado.
- ⦿ evaluaciones regulares por parte de un psiquiatra acreditado (es decir, a intervalos especificados en el plan de tratamiento);
- ⦿ recibir información sobre:
 - su enfermedad;
 - los tratamientos alternativos disponibles; y
 - los beneficios y riesgos asociados a estos tratamientos;
- ⦿ participar (en la mayor medida posible) en la toma de decisiones sobre su tratamiento psiquiátrico, incluso en la elaboración del plan de tratamiento.

Persona auxiliar

Como paciente involuntario, usted tiene derecho a contar con una persona auxiliar que lo ayude a expresar su opinión y sus deseos con respecto al tratamiento y a su condición de paciente involuntario.

Tiene derecho a elegir su propio auxiliar (por ejemplo, un familiar o amigo de confianza) o, en caso de que no pueda tomar esta decisión, se elegirá una persona auxiliar para usted.

Revisión independiente de la condición de paciente involuntario

El Tribunal de Revisión de la Salud Mental tiene como objetivo la revisión independiente de los casos que reciben tratamiento bajo órdenes de tratamiento involuntario y órdenes forenses.

Si se dicta una orden de tratamiento involuntario o una orden forense para usted, su caso será revisado por el Tribunal de manera automática y con regularidad. Le sugerimos que se acerque al Tribunal para expresar sus puntos de vista sobre su condición de paciente involuntario.

Usted también tiene derecho a:

- ⦿ presentar una solicitud ante el Tribunal para su revisión o a que otra persona presente su solicitud por usted;
- ⦿ proporcionar información escrita al Tribunal que respalde su caso;
- ⦿ ser asistido por su auxiliar, abogado o defensor en una audiencia del Tribunal;
- ⦿ tener acceso a toda la información que el tribunal considere decisiva para su caso (excepto en circunstancias muy excepcionales en las que el Tribunal se reserve el derecho de ocultar dicha información por razones de seguridad);
- ⦿ apelar la decisión del Tribunal ante la Corte de Salud Mental.

Asistencia sanitaria general y otras decisiones

La condición de paciente involuntario no afecta las decisiones con respecto a otras áreas de la asistencia sanitaria, cuestiones financieras ni cuestiones personales, de conformidad con la *Ley de Salud Mental 2000*.

Usted tiene derecho a seguir tomando decisiones financieras, económicas y personales, y también sobre su asistencia sanitaria general. Esto incluye la posibilidad de rehusarse a recibir otro tratamiento médico.

Si usted no tiene la capacidad para tomar estas decisiones, tiene derecho a las protecciones que estipula la Ley de Tutela y Administración 2000. Esta Ley establece quién puede tomar estas decisiones en su nombre.

Acceso a profesionales de la salud y a asesores legales

Por su condición de paciente involuntario, usted tiene derecho a recibir visitas de su profesional de la salud o asesor legal en cualquier momento razonable.