

Derechos y responsabilidades del consumidor en el sistema de la salud mental

(en inglés: Consumer rights and responsibilities in the mental health system)

El estar bien informado le ayudará a elegir bien acerca del tratamiento y curas a su afección mental. Una buena comprensión del sistema de salud mental australiano también le ayudará a hacer uso de sus derechos. Esta hoja de información le ofrece un panorama general del sistema de salud mental en Australia, e información acerca de cuáles son, en su condición de enfermo mental, sus derechos y responsabilidades

¿Quién es un usuario de servicios para los enfermos mentales?

El usuario de servicios para los enfermos mentales es la persona que padece un trastorno mental y se encuentra haciendo uso, o ha hecho uso en el pasado, o hará uso en el futuro, de un servicio de atención de la salud mental.

¿En qué consiste el sistema de servicios para la salud mental en Australia?

La visión del proyecto del gobierno australiano “Estrategia nacional para la salud mental 2008”, es de un sistema de salud mental que permita la recuperación, la prevención y la detección temprana del trastorno mental, y que reduzca el efecto que estos trastornos tienen por su estigma e imagen, en el individuo, su familia y la comunidad en general. Busca asegurar que todos los australianos que padecen un trastorno mental tengan acceso a tratamientos eficaces y adecuados, y también un apoyo comunitario que les permita una participación plena en la vida de la comunidad. En el marco de esta estrategia se confeccionó un documento: “*Declaración de los Derechos y Responsabilidades en el Sistema de Salud Mental*”. Para procurárselo, ubique la sección *¿Necesita más información?* en la página de atrás de esta hoja de información.

Todos los estados y territorios australianos cuentan con una ley de salud mental (en inglés: Mental Health Act), la cual define qué se entiende por enfermedad mental y además describe el cuidado y tratamiento de una enfermedad mental, y otros asuntos relacionados con la salud mental, por ejemplo la participación de los usuarios y los cuidadores. Esta legislación explica cuáles son los derechos del usuario, cómo se toman las decisiones sobre el cuidado en casos de trastorno mental y quiénes han de participar en tales decisiones.

¿Cuáles son mis derechos como usuario?

Una persona enferma mental goza de los mismos derechos que toda otra persona a vivir, trabajar y participar en la comunidad, y a verse libre de discriminación. Si usted padece una enfermedad mental, entre sus derechos específicamente relacionados con su enfermedad se encuentran:

1. Recibir información

Usted tiene derecho a:

- Obtener información y acceso a servicios profesionales que le ayuden.
- Conseguir un intérprete a quien pueda usted explicar en su propio idioma o pedirle que se informe a nombre suyo.
- Recibir información acerca de su salud mental en términos que usted pueda comprender.
- Conocer los títulos del personal de quien recibirá usted el tratamiento.
- Recibir información acerca del rol de los “defensores de los derechos del usuario” y de qué manera pueden ayudarle o hablar a nombre suyo en caso que usted desee formular un reclamo. Existen distintos tipos de “defensores”. Algunos también padecen una enfermedad mental y otros provienen de la comunidad en general (se les conoce con el nombre de “visitadores oficiales” (en inglés: “official visitors”).



Defensoría y salud mental

Los “defensores” son personas a las que los usuarios han otorgado el mandato de hablar a nombre de ellos, expresar sus preocupaciones y hacer valer sus intereses. El tipo de defensores, y su papel, depende de cada estado o territorio australiano. He aquí algunos ejemplos:

Defensores del usuario (en inglés: “consumer advocates”) son quienes expresan el punto de vista del usuario. Algunos de ellos padecen una enfermedad mental y se les conoce también con el nombre de “**consejeros del usuario**” (en inglés: “consumer consultants”), y otros provienen de la comunidad en general y se les conoce con el nombre de “**visitadores oficiales**” (en inglés: “official visitors”).

2. Respeto por usted y sus orígenes culturales

Usted tiene el derecho a:

- Mantener vivas sus creencias culturales y atenerse a sus costumbres en cuanto a comida.
- Observar su religión o espiritualidad en la medida que no roce con los derechos o preferencias de los demás.
- Recibir servicios culturalmente adecuados, es decir servicios en su propio idioma por medio de un profesional bilingüe o intérprete, servicios que tomen en cuenta su origen cultural y creencias.

3. Tratamiento

Usted tiene derecho a:

- Un tratamiento de la mejor calidad y en un ambiente lo menos restrictivo posible.
- Opinar sobre su tratamiento o pedir una segunda opinión.
- Recibir información acerca de su tratamiento, sobre el procedimiento y los riesgos o efectos secundarios del mismo.
- Pedir otros tratamientos (salvo en casos en que usted fue hospitalizado de conformidad con la ley de salud mental (en inglés: Mental Health Act) de su estado o territorio.
- Llamar a un amigo, pariente, abogado, consejero espiritual o religioso, o defensor del usuario en busca de apoyo. Toda persona ingresada a un centro de salud mental tiene el derecho a que sus intereses sean representados por alguien y por todo el tiempo que deseen dicha representación.
- Presentar un reclamo si usted estima el servicio o tratamiento insatisfactorio, o solicitar otro profesional de salud mental.
- Otorgar permiso al profesional de salud mental a conversar con su familia y cuidadores acerca de usted, de modo que ellos puedan ayudarle. El profesional podrá entonces describir su problema o enfermedad a su médico de familia (GP) y a los otros profesionales de salud mental que están a cargo de su tratamiento.
- Negarse a recibir tratamiento, a menos que éste le sea ordenado de conformidad con la ley sobre salud mental de su estado o territorio (en inglés: “Mental Health Act”).
- No permitir la presencia de estudiantes durante su entrevista con su profesional de salud mental.
- Negarse a participar en experimentos, encuestas o investigación, o a ser objeto de filmación durante una entrevista o tratamiento.
- Leer lo que sobre usted se ha escrito en su archivo y expedientes clínicos. Sin embargo, en ocasiones esta información puede revelarse solamente bajo solicitud invocando la legislación sobre libertad de información (en inglés: “Freedom of Information”) de su estado o territorio. Su profesional médico puede guiarle al respecto.

Estar bien informado sobre lo que un servicio puede darle le ayudará a elegir entre las opciones y le dará confianza de que el servicio se ocupará de satisfacer su necesidad.

4. Sentirse protegido

Usted tiene derecho a:

- Gozar de protección contra el maltrato, hostigamiento, acoso o explotación.
- Recibir la visita de su familia o amigos durante su tratamiento.
- Recibir tratamiento en un entorno no restrictivo o en el seno de la comunidad. A veces una persona puede encontrarse restringida en un hospital por un tiempo para recibir tratamiento no voluntario en el marco de la ley de salud mental (en inglés: Mental Health Act). Eso ocurrirá solamente cuando el médico de familia (GP) u otros profesionales acreditados determinen que la persona corre peligro de ocasionarse daño a sí misma o a terceros. La ley permite que la persona permanezca en un lugar resguardado para su propia seguridad y la del público en general. La legislación sobre salud mental denomina esta situación “estar en lista” o “estar en el programa” (en inglés: “being scheduled”). En algunos casos la persona puede vivir en una habitación individual bajo observación por un tiempo hasta que se aleje el peligro de daño.

5. Derechos legales

Usted tiene derecho a:

- Apelar de las decisiones del Tribunal de revisión de casos de enfermedad mental o de un juez, si usted está en desacuerdo. Usted puede solicitar la ayuda de un profesional de la salud mental o de un defensor del usuario para informarse sobre cómo apelar.

El Tribunal de revisión de casos de enfermedad mental (en inglés: Mental Health Review Tribunal) protege los derechos de las personas que reciben tratamiento no voluntario para su trastorno mental. El tribunal emite una revisión independiente acerca de si es necesario continuar el tratamiento.

6. Privacidad

Usted tiene derecho a:

- Privacidad y confidencialidad. Sin su permiso, no se divulgará a terceros información alguna sobre su persona, a menos que una determinada situación legal exija que tal información sea transmitida.

7. Dé su opinión sobre la formulación de las políticas de salud mental

Esto significa que el profesional de la salud mental debe:

- Pedirle su opinión sobre los servicios que utiliza.
- Animarle a expresar sus ideas para así mejorar los servicios y sistemas.
- Ponerle en contacto con otros usuarios o grupos de defensores que representan la voz y los intereses de los usuarios de servicios de salud mental o sus cuidadores.
- Informarle acerca de las ocasiones que usted puede tener de opinar o recomendar a comités y profesionales de la salud desde el punto de vista del usuario, del cuidador o de una perspectiva cultural.

8. Participación en la comunidad

Usted tiene derecho a:

- Recibir un trato respetuoso y digno.
- La igualdad de derechos con los demás ciudadanos en el acceso a sus ingresos, salud, educación, trabajo, vivienda, transporte, servicios jurídicos, seguros de salud y otros y a la recreación y esparcimiento apropiados para su edad.

For more information about Multicultural Mental Health Australia visit www.mmha.org.au

Multicultural Mental Health Australia,
Locked Bag 7118, Parramatta CBD, NSW, 2124
Phone: 02 9840 3333 Fax: 02 9840 3388 Email: admin@mmha.org.au

¿Qué derechos tengo si soy uno de los padres o tutores de un niño enfermo mental?

Usted puede ejercer cualquiera de los derechos enumerados anteriormente a nombre de un niño bajo su custodia. Las edades a partir de las cuales un joven puede por sí mismo solicitar y consentir tratamiento varían según las distintas regiones de Australia: puede ser los 18 años, los 16 o los 14. O bien puede decidir de común acuerdo con sus padres.

¿Cómo puedo ejercer mis derechos?

Para informarse acerca del ejercicio de sus derechos, hable con un médico (GP), un profesional de la salud mental o un defensor del usuario. La modalidad para consultar un defensor de pacientes con trastornos mentales, u obtener acceso a servicios, varía según los estados y territorios.

La enfermedad mental, los derechos humanos y la ley

Hay muchas leyes que protegen los derechos fundamentales de la persona. Estas leyes ayudan a personas enfermas mentales al precisar los derechos individuales en el ámbito de:

- Protección contra la discriminación.
- Acceso a vivienda y ayuda que permita vivir en forma independiente.
- Acceso a seguridad financiera disponible por medio de las oficinas gubernamentales de Centrelink.
- Acceso al empleo por medio de Centrelink.
- Servicios de apoyo tales como ayuda a los padres y a la familia, ayuda para cuidadores, ayuda para personas discapacitadas, apoyo de personas en circunstancias similares, servicios de apoyo a inmigrantes y refugiados, y ayuda de personas que en el pasado vivieron situaciones parecidas.
- Acceso a clases de inglés y a intérpretes.
- Acceso a apoyo en casos de protección infantil, violencia intrafamiliar, prevención de delitos o maltrato. Póngase en contacto con la policía en caso de violencia o maltrato.
- Acceso a los servicios de salud, al sistema gubernamental de Medicare y a servicios especializados para refugiados, niños, adolescentes y la tercera edad.

Es ilegal discriminar a una persona por su enfermedad mental. La ley sobre discriminación a personas discapacitadas de 1992 (en inglés: "Disability Discrimination Act 1992") protege a toda persona que se encuentre en territorio australiano contra la discriminación por discapacidad.

¿Cuáles son mis responsabilidades?

Si usted padece una enfermedad mental, es importante concentrarse en recuperarse y en mejorar su salud mental:

- No se engañe acerca de su salud al preparar un plan para la atención de su salud mental. Dicho plan es también conocido como plan de acción para la recuperación o plan de tratamiento para la salud mental.
- Cumpla su plan de atención de la salud mental.
- Hable con su médico (GP) o con un profesional de salud mental si desea cambiar su plan de atención de la salud mental por estimar que no da resultados.
- Hable con su médico (GP) o con su profesional de salud mental en caso de estar usted recibiendo otros tratamientos de otras personas y por el mismo problema, o si está tomando hierbas medicinales, productos tradicionales o vitaminas. Esta información es importante ya que algunos remedios pueden ser incompatibles con estos tratamientos y causar efectos secundarios dañinos.
- Converse con su médico (GP) o profesional de salud mental si usted toma cafeína (café o bebidas energizantes) o si usa drogas o alcohol. Estas sustancias también pueden reaccionar con sus remedios y causar efectos secundarios dañinos.
- Use solamente los remedios que se le han recetado.
- Hable con su médico (GP) o profesional de salud mental antes de dejar de tomar algún remedio, ya que corre el riesgo de efectos secundarios dañinos.
- Tenga bien claro cuáles son los remedios que debe tomar. Si tiene dudas sobre cuáles toma o por qué los toma, solicite folletos que le informen, o hable con su médico (GP) o profesional de salud mental.
- No falte a sus citas médicas. Si no puede ir, avísele a su médico (GP) o profesional de salud mental por adelantado.
- Respete los derechos de las otras personas que también utilizan los servicios de salud mental.
- Respete los derechos que tienen los profesionales de la salud mental de trabajar en forma segura.
- Si siente un malestar avise inmediatamente para recibir ayuda.

¿Qué derechos de representación jurídica tienen la comunidad y los usuarios?

En situaciones en que usted puede no tener consciencia de que no está bien y que puede ser una amenaza para usted y para otros, el sistema de atención de la salud mental tiene que considerar y sopesar los derechos de la comunidad a la protección y seguridad con los derechos que usted tiene a la libertad y a tratamientos que sean lo menos restrictivos posible.

La ley dice que una persona puede quedar bajo orden de recibir tratamiento aún contra su voluntad para bien de su seguridad y la seguridad del público. Dicha orden surge y proviene de opinión médica profesional y de una evaluación según la legislación de salud mental de cada estado y territorio australiano (en inglés: "Mental Health Act"). Si a usted se le ordena recibir tratamiento aún contra su voluntad usted tiene derecho a que un representante legal eleve y presente su causa a un juez o tribunal. El objetivo de la representación jurídica es asegurar que las órdenes de tratamiento no voluntario se impartan sólo en casos de necesidad.

Puede suceder que una persona con un trastorno mental haya cometido un delito. En tal caso, y si la persona al cometer ese delito no tenía consciencia de lo que hacía, dicha persona tiene derecho a un examen de su salud mental, a tratamiento y a servicios de rehabilitación.

¿Necesita más información?

En busca de un intérprete

Servicio de Traducción e Interpretación (TIS)

Tel: 13 14 50

Servicios de ayuda a los enfermos mentales y servicios telefónicos de emergencia (las 24 horas) aparecen en su guía telefónica local

Servicio telefónico permanente de asesoría de Lifeline

Una organización no gubernamental que ofrece un servicio de asesoría e información.

Tel: 13 11 14

Sitio Web: www.lifeline.org.au

Sane Australia

Sane Australia (en castellano: "Australia cuerda"), es una institución de beneficencia que ofrece información y contactos con profesionales de la salud por medio de una línea telefónica gratuita a escala nacional, junto con recursos educativos y también investigación.

Tel: 1800 18 SANE (7263)

Sitio Web: www.sane.org

beyondblue: La iniciativa nacional sobre la depresión

Información acerca de la depresión, ansiedad y trastornos afines, tratamientos y dónde encontrar ayuda.

Tel: 1300 22 4636

Sitio Web: www.beyondblue.org.au

Carers Australia

Una organización no gubernamental que ofrece a los cuidadores información, derivación a especialistas y recursos educativos.

Tel: 1800 242 636

Sitio Web: www.carersaustralia.com.au

Ponga los contactos aquí

.....

.....

.....

Servicio Multicultural Australiano de Salud Mental (MMHA)

Tel: 02 9840 3333

Fax: 02 9840 3388

Sitio Web: www.mmha.org.au

Correo electrónico: admin@mmha.org.au

Declaración de los Derechos y Responsabilidades en el Sistema de Salud Mental (1991), (en inglés: Mental Health Statement of Rights and Responsibilities (1991)), disponible en el sitio Web del Ministerio (federal) de Salud y la Tercera Edad (en inglés: Australian Department of Health and Ageing): www.health.gov.au

Comisión Australiana de Derechos Humanos

Es un organismo independiente que da cuenta al Parlamento sobre asuntos de derechos humanos que tocan a una amplia gama de individuos y grupos.

Tel: (02) 9284 9600

Reclamos Tel: 1300 656 419

Sitio Web: www.humanrights.gov.au

Defensor federal del pueblo (en inglés: "Commonwealth Ombudsman")

Si usted estima que no ha sido tratado en forma equitativa en alguna repartición u oficina del gobierno australiano usted puede quejarse al Defensor federal del pueblo.

Tel: 1300 362 072

Sitio Web: www.ombudsman.gov.au

El Consejo de Salud Mental de Australia (MHCA)

Es una organización no gubernamental que promueve sociedades mentalmente sanas, la educación en materia de problemas de salud mental y la reforma de los servicios de apoyo para así ofrecer una mejor salud mental a todos los australianos.

Tel: (02) 6285 3100

Sitio Web: www.mhca.com.au

En su zona contacte al:

- Médico de familia (GP)
- Centro de salud mental
- Centro comunitario de salud
- Personal de salud mental en el hospital de su localidad
- Centros y Servicios de Salud Mental Transculturales (en inglés: "Transcultural Mental Health Centre/Service")
MMHA puede proporcionarle contactos si es que existen en su estado o territorio.

Estas reparticiones pueden suministrar los contactos para el **Tribunal de revisión de casos de enfermedad mental** (en inglés: Mental Health Review Tribunal) de cada estado y territorio.

Esta hoja de información

Esta hoja de información fue producida por el **Servicio Multicultural Australiano de Salud Mental** (sigla del nombre en inglés: MMHA) y financiada por el Ministerio Federal de Salud y de la Tercera Edad (Australian Department of Health and Ageing). Otras hojas de información de esta serie:

- Personas a cargo del cuidado de quienes sufren una enfermedad mental
- Identidad cultural y salud mental
- Buscando ayuda en casos de enfermedad mental por medio de un médico
- Trastorno por estrés postraumático
- La psicosis y la alcoholismo y drogadicción
- Recuperación de una enfermedad mental

© April 2011 Multicultural Mental Health Australia

For more information about Multicultural Mental Health Australia visit www.mmha.org.au

Multicultural Mental Health Australia,
Locked Bag 7118, Parramatta CBD, NSW, 2124
Phone: 02 9840 3333 Fax: 02 9840 3388 Email: admin@mmha.org.au

multicultural
MENTAL HEALTH AUSTRALIA