

Las personas con el VIH a menudo se enfrentan a tratos discriminatorios en el ámbito sanitario. Por esta razón, una de las preguntas más comunes que recibimos en la Clínica Legal trata sobre las medidas que pueden tomar para responder a estas situaciones. Por lo tanto, en este folleto se exponen algunas acciones que las personas con el VIH pueden interponer. Es importante destacar que las formas de interposición de esas acciones pueden variar según la comunidad autónoma en la que nos encontremos, aunque son similares en todas ellas, y en ninguna de estas medidas se necesita abogado/a o procurador/a.

¿Cómo puedo contactar con la Clínica Legal de la Universidad de Alcalá?

Puedes enviarnos tu consulta a la dirección de correo electrónico clinicallegal@uah.es

Recuerda que:

La Clínica Legal ofrece este servicio de forma gratuita

Está especializada en el acceso a derechos de las personas con el VIH

Es un servicio anónimo y confidencial

Quienes contestan las consultas son estudiantes y profesores de Derecho

Clínica Legal de la Universidad de Alcalá

- @ clinicallegal@uah.es
- f ClinicaLegalUAH
- X ClinicaLegalUAH
- 📷 clinica_legal_uah

CON LA COLABORACIÓN DE:



CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES



Acciones contra la discriminación por razón del **VIH** en el ámbito sanitario

Reclamación o queja ante el Servicio de Atención al Paciente

En algunos centros sanitarios, como los hospitales, encontramos el Servicio de Atención al Paciente que facilita a las personas el poder presentar una queja o reclamación sobre el funcionamiento de los servicios o del personal sanitario que trabaja en el centro concreto.

Los centros sanitarios, ya sean públicos o privados, deben tener siempre a disposición de las personas interesadas un formulario para sugerencias y reclamaciones. Estos formularios suelen estar disponibles tanto en formato físico como en línea. En el propio formulario suelen detallarse una serie de instrucciones para realizar la reclamación o queja; en algunos suele haber un apartado en el que se deben exponer lo que ha ocurrido y la situación vivida. Asimismo, la reclamación o queja se puede presentar tanto en persona en el centro correspondiente o, en muchos casos, se puede hacer en línea.

Una vez presentada la reclamación o queja, el/la profesional que recibe el formulario comprobará que contiene todos los datos necesarios, y dará traslado de la reclamación a la Dirección del Hospital. **En caso de no recibir respuesta en el plazo de un mes, aunque esto puede variar según la comunidad autónoma, se debe entender que la reclamación o queja no ha sido atendida.**

Reclamación ante la Consejería de Salud

En cada comunidad autónoma, la Consejería de Sanidad pone a disposición de las personas atendidas en los centros sanitarios una vía de comunicación para que puedan poner en conocimiento de la Administración Sanitaria las deficiencias, retrasos o anomalías en la prestación de los servicios sanitarios. Las reclamaciones deberán ser formuladas por escrito y deberán contener los datos suficientes para identificar a la persona que reclama y a la reclamada (el centro o personal sanitario concreto). Además, debe contener: los hechos del caso, por qué se reclama y lo que se pide con la reclamación (por ejemplo, solicitar que se inicie un procedimiento disciplinario contra el personal sanitario concreto). Igualmente, las reclamaciones se deben acompañar de todos los documentos y datos que se quieran adjuntar y que se consideren necesarios.

La reclamación se puede presentar de forma presencial o a través de la sede electrónica si se dispone del certificado electrónico correspondiente. La Administración tiene un plazo genérico de tres meses (art. 21.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) para contestar, aunque habrá que atenerse a la normativa concreta de cada autonomía en la que nos encontremos.

Queja ante la Comisión de Deontología del Colegio de Médicos

Además de las vías expuestas, **si la situación discriminatoria ha venido por un o una médico, se puede interponer una queja ante la Comisión Deontológica del Colegio de Médicos** más cercano al domicilio de la persona afectada o del lugar dónde han ocurrido los hechos, con el fin de que el Colegio inicie un procedimiento disciplinario contra el o la médico en cuestión. Esto mismo podría hacerse en otros colegios profesionales (enfermería, fisioterapia, etc.).

La reclamación se puede interponer en la ventanilla única que los Colegios tienen destinada a este fin. En esta ventanilla, el Colegio recibe las quejas y reclamaciones relacionadas con las actuaciones de instituciones, organismos o profesionales del área de la Medicina y la Salud. Estas quejas y reclamaciones pueden presentarse tanto por los propios profesionales médicos, como por cualquier organismo o particular que se encuentre afectado por comportamientos contrarios al Código de Deontología Médica.