



Organización Panamericana de la Salud

Oficina Regional de la
Organización Mundial de la Salud

<http://www.paho.org>

*La atención de controversias entre
usuarios y prestadores de salud en
el marco de la legislación sanitaria*

Mónica Bolis

OPS/OMS

**Reunión Regional sobre Solución
de Controversias entre Usuarios y
Prestadores de Servicios de Salud
México, D.F., 19 al 20 de febrero de
2009**

Dimensiones de la salud como derecho

- Persona humana en relación con todas las circunstancias que influyen en su salud
 - *Ser y sujeto de salud*
 - Salud como capacidad humana básica y requisito para la realización de proyectos de vida (*Renovación de Atención Primaria de Salud en las Américas, 2005*)
 - Salud como derecho inclusivo
 - ✓ Variables económicas, sociales y culturales
 - ✓ Reconocimiento de necesidades particulares de los individuos (ingreso, género, etnia/raza, edad, otros determinantes sociales) como condición para la equidad
- Salud en la esfera de la política pública de todos los sectores (*Declaración de Alma Ata, 1978*)

Dimensiones de la salud (Cont.)

- Fortalecimiento de la posición de los individuos frente a los sistemas de salud
- Salud como derecho social
 - Acción del Estado y de la sociedad a través de un sistema de protección social que garantice el acceso
- Salud como derecho individual
 - Libertad de controlar la salud y el cuerpo, a no padecer injerencias ni a ser sometido a tratamientos y experimentos médicos no consensuales
 - » Observación General sobre el artículo 12 (2002) del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales



Dimensiones de la salud (Cont.)

- Derecho a la salud requiere:
 - que los gobiernos y las autoridades públicas [establezcan] políticas y planes de acción destinados a que todas las personas tengan acceso a la atención de salud en el plazo más corto posible*
 - » Mary Robinson, Ex-Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2003)
- Necesidad de que los sistemas de salud adecuen sus respuestas y aseguren la eficacia de las intervenciones sanitarias incluyendo las asociadas a la conducta médica



Ámbito constitucional

- Ciudadanía en salud
- Derechos económicos, sociales y culturales
 - Reconocimiento de necesidades de acuerdo con ingreso, género, etnia, edad
- Aspectos generales
 - Reconocimiento explícito de la salud como derecho y deber del Estado, naturaleza y estructura de los servicios de salud, financiamiento, protección de la maternidad , reducción de la mortalidad infantil, protección del ambiente y salud del trabajador, ambiente, químicos, biológicos y productos farmacéuticos



Persona en calidad de acreedora de servicios/usuario

- **Enfoque genérico del derecho a la salud**
- **Fortalecimiento de los individuos frente al sistema de salud**
 - Consumidor
 - Acceso a bienes y servicios públicos y privados de calidad (eficiencia, eficacia, buen trato, información adecuada y veraz)
 - Reconocimiento del arbitraje, mediación y otros procedimientos alternativos de solución de conflicto
 - Mecanismos para canalizar demandas hacia políticas más representativas de sus necesidades de salud
 - ✓ Amparo
 - ✓ Tutela
 - ✓ Defensa de derechos difusos o colectivos
 - ✓ Defensorías de derechos



Normas infra-constitucionales

- Cartas de derechos de los pacientes
- Normas que ordenan auditorías de la prestación de servicios y establecen el control social en la gestión de salud
- Normas que establecen plazos para otorgar prestaciones
- Normas sobre conducta profesional
- Normas sobre mediación en salud
- Normas que establecen otros mecanismos no adversariales



A manera de conclusión

- Atención de controversias entre usuarios y prestadores
 - Protección de derechos y garantías en salud
- Marcos jurídicos confieren una serie de mecanismos
 - Empoderar a los individuos en el resguardo de sus derechos
 - Lograr la ejecutividad de los derechos
- Andamiaje actual para la atención de controversias entre usuarios y prestadores
 - Progresos importantes
 - Predomina la conflictividad sobre la búsqueda de puntos de encuentro





Organización
Panamericana
de la Salud

2009