



ASOCIACIÓN DE
DIABÉTICOS DE MADRID



INTRODUCCIÓN

Las Asociaciones de pacientes representamos los intereses de millones de personas.

Las Asociaciones de personas con enfermedades crónicas trabajamos para que se traduzcan en hechos los derechos de las personas que tenemos diabetes, enfermedad celiaca, asma, alergia, fenilcetonuria, epilepsia, hemofilia y otras enfermedades crónicas.

En esta labor de representación y defensa de nuestros intereses establecemos alianzas como la [Plataforma de Asociaciones de Enfermos Crónicos en Edad Escolar](#).

También nos acompañan y apoyan fundaciones, asociaciones de profesionales, entidades privadas y coyunturalmente representantes políticos.

NUESTRAS ASOCIACIONES TRABAJAN PARA:

– Mejorar la comunicación de los padres y el personal docente. Trabajamos para que todos los implicados comprendan que la persona realmente importante es el niño.

Ofrecer formación complementaria a los profesores a través de nuestro equipo de voluntarios. Esta formación realizada a través de profesionales voluntarios de las Asociaciones completa en sus deficiencias la actuación formativa que ha llevado a cabo la Consejería de Sanidad a través de los centros de Atención Primaria. Esta formación permite al personal docente y no docente participar en el cuidado del niño y ayudarle a superar posibles obstáculos en su proceso educativo. Esta formación debería ser reconocida a los profesores. Sin embargo esta formación no sustituye la necesidad de contar con un personal sanitario en el colegio.

– Reclamar la figura del enfermero en el centro educativo como educador para la salud y único personal cualificado para administrar medicación o realizar primeros auxilios.

CONTENIDO DE LA CAMPAÑA

Nuestras Asociaciones ponen en marcha la Campaña informativa "Reclama lo que es tuyo" con el objeto de sensibilizar, informar y formar a los ciudadanos con

enfermedades crónicas de la Comunidad de Madrid sobre sus derechos y los cauces descritos formalmente para cursar una reclamación.

Nos centraremos especialmente en la asistencia sanitaria, la salud pública y la educación por acumular estos ámbitos el mayor número de reclamaciones.

CAMPAÑA RECLAMA: EDUCACIÓN

EDUCACIÓN · ¿QUÉ TENGO DERECHO A RECLAMAR?

Según el Artículo 43 de [La Constitución Española](#).

1. Se reconoce el derecho a la protección de la salud.
2. Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto.
3. Los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo facilitarán la adecuada utilización del ocio.

Las Reclamaciones más habituales son:

1. Se prohíbe o se dificulta la asistencia de los niños a actividades complementarias y extraescolares, especialmente las que implican pasar la noche fuera.
2. Se prohíbe o se dificulta que los niños hagan uso del comedor o se desaconseja porque no va a tener la adecuada supervisión o apoyo.
3. Se sugiere la matriculación del niño en otro centro educativo por disponer este centro de personal sanitario obstaculizando la elección de centro por los tutores del menor.
4. Se niega ayuda a los niños para todo lo referente a su tratamiento diario incluida la administración de medicación, siendo obligada la asistencia diaria de uno de los padres al centro para realizar estos cuidados en detrimento de la conciliación laboral-familiar.
5. Se discrimina de hecho al alumno obligándole a abandonar el aula para pequeñas rutinas, como tomar un zumo en el caso de los niños con Diabetes.
6. El centro escolar carece de personas formadas para ayudar al niño.
7. El centro escolar carece de personas con permiso para administrar medicación de acuerdo con la prescripción facultativa aportada por los tutores.

8. El centro escolar carece de personas con permiso para administrar medicación de acuerdo con la prescripción facultativa aportada por los tutores a tiempo completo (todo el tiempo que el niño está en el centro)

9. El centro escolar carece de un botiquín que incluya la medicación necesaria para los niños, incluida la necesaria para reaccionar en caso de urgencia.

EDUCACIÓN · ¿A QUIÉN TENGO QUE RECLAMAR?

En primer lugar al Director/a del Centro Educativo por escrito y pidiendo respuesta por escrito. Mantener una actitud dialogante.

Acto seguido y si el motivo de la reclamación persiste dirígete a la Dirección del Área Territorial a la que pertenezca el centro educativo (Madrid Capital o Madrid Este, Oeste, Sur o Norte) , si es posible de manera conjunta con la Dirección del Centro Educativo. Siempre por escrito y pidiendo respuesta por escrito. Presenta tu reclamación a través de un Registro.

EDUCACIÓN · ¿CÓMO DEBO RECLAMAR?

Acompañar las reclamaciones de toda la documentación disponible que haga referencia a los pasos previos que se han seguido.

Acompañar las reclamaciones individuales de una carta de apoyo firmada por la Asociación de Pacientes o Plataforma de Asociaciones.

Conserve una copia sellada de su reclamación.

[Plantilla de Reclamación Escolar](#)

Datos que incluye el escrito:

- Nombre
- Apellidos
- Teléfono
- E-mail de contacto
- Relación de parentesco con el representado (especialmente si se manejan datos clínicos confidenciales. [Ver Ley Orgánica de Protección de Datos](#))
- Lugar y fecha de los hechos
- Resumen del motivo de la reclamación
- Indicación detallada de lo que se solicita

· Fecha y firma

EDUCACIÓN · ¿QUÉ PUEDO ESPERAR?

A cada Reclamación escrita le corresponde un escrito de respuesta aún cuando varias reclamaciones se refieran al mismo caso.

Cuando no existe norma expresa el plazo genérico para considerar una petición rechazada es de 3 meses según la Ley 30/92. Damos 10 días para que nos responda la DAT, en base al principio de agilidad e inmediatez, según la [Ley Orgánica de Protección Jurídica del Menor](#).

EDUCACIÓN · ¿CUALES SON LOS SIGUIENTES PASOS?

En el caso de respuesta negativa o si se ha superado el plazo de respuesta acudir al inmediato superior jerárquico de la misma manera, siempre por escrito, y aportando copia de nuestras reclamaciones previas y respuesta/s si las hubiera.

Recurre a través del mismo procedimiento, por escrito y a través de un Registro, a la Dirección General de Atención Infantil y Primaria o a la Dirección General de Educación Secundaria y Enseñanzas de Régimen Especial de la Consejería de Educación.

En caso de respuesta negativa o superado el plazo de respuesta acude a:

-[Fiscalía de Menores, Departamento de Protección de Menores](#)

-[Ministerio de Educación](#)

-Alta Inspección Educativa

CAMPAÑA RECLAMA: ATENCIÓN SANITARIA

ATENCIÓN SANITARIA · ¿QUÉ TENGO DERECHO A RECLAMAR?

Según el Artículo 43 de [La Constitución Española](#).

1. Se reconoce el derecho a la protección de la salud.
2. Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto.

3. Los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo facilitarán la adecuada utilización del ocio.

Reclamaciones más habituales:

1. No se proporciona material suficiente en los centros de salud para continuar los tratamientos / autocuidados.
2. El material proporcionado en los centros de salud para continuar el tratamiento / autocuidado no coincide con el prescrito por el médico atendiendo a las características del paciente.
3. El material para el autocuidado es dispensado por personal no sanitario, no capacitado para resolver las dudas relacionadas con su utilización.
4. Se insta a los pacientes, siempre verbalmente, a que reutilicen el material de un solo uso.
5. Los horarios de recogida de material no se ajustan a la realidad de los horarios laborales de los pacientes.
6. Se niega cualquier posibilidad de negociación sobre la periodicidad en la recogida de material por cambio de domicilio, o vacaciones y situaciones especiales que conlleven más gasto de material.
7. Otras circunstancias análogas que muestran mal funcionamiento de los servicios sanitarios e innecesarias molestias al paciente.

ATENCIÓN SANITARIA · ¿A QUIEN DEBO DIRIGIRME?

En primer lugar al Servicio de Atención al Paciente del centro asistencial en cuestión, sea hospital o centro de salud.

Rellena un formulario de reclamación, entrégalo y conserva tu copia.

ATENCIÓN SANITARIA · ¿CÓMO DEBO DIRIGIRME?

Acompañar las reclamaciones de toda la documentación disponible que haga referencia a los pasos previos que se han seguido.

Acompañar las reclamaciones individuales de una carta de apoyo firmada por la Asociación de Pacientes o Plataforma de Asociaciones.

Conserve una copia sellada de su reclamación.

De interés:

[Plantilla de Reclamación Sanitaria](#)

Datos que incluye el escrito:

- Nombre
- Apellidos
- Teléfono
- E-mail de contacto
- Relación de parentesco con el representado (especialmente si se manejan datos clínicos confidenciales. Ver [Ley Orgánica de Protección de Datos](#))
- Lugar y fecha de los hechos
- Resumen del motivo de la reclamación
- Indicación detallada de lo que se solicita
- Fecha y firma

ATENCIÓN SANITARIA · ¿QUÉ PUEDO ESPERAR?

A cada Reclamación escrita le corresponde un escrito de respuesta aun cuando varias reclamaciones se refieran al mismo caso.

Cuando no existe norma expresa el plazo genérico para considerar una petición rechazada es de 3 meses según la Ley 30/92. El periodo máximo de respuesta escrita es de 30 días hábiles desde el primer día de registro en la Consejería de Sanidad.

Por tanto evita Ventanillas Únicas porque alargan los plazos.

ATENCIÓN SANITARIA · ¿CUÁLES SON LOS SIGUIENTES PASOS?

En el caso de respuesta negativa o si se ha superado el plazo de respuesta acudir al inmediato superior jerárquico de la misma manera, siempre por escrito, y aportando copia de nuestras reclamaciones previas y respuesta/s si las hubiera.

Recurre por escrito y a través de Registro ante la Dirección General de Ordenación e Inspección de la Consejería de Sanidad

Pº. Recoletos, 14

Código Postal: 28001

SALUD PÚBLICA · ¿QUÉ TENGO DERECHO A RECLAMAR?

Según el Artículo 43 de La Constitución Española.

1. Se reconoce el derecho a la protección de la salud.
2. Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto.
3. Los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo facilitarán la adecuada utilización del ocio.

Las reclamaciones más habituales son:

· Menús escolares:

1. El centro educativo carece de una programación mensual de los menús, clara y detallada, a disposición de los tutores del menor.
2. El centro educativo carece de menús especiales adaptados y acreditados a alergias o intolerancias acreditadas por los tutores del menú según las orientaciones de médicos y enfermeros.
3. El centro educativo carece de los medios de refrigeración y calentamiento adecuados para que pueda conservarse y consumirse el menú especial proporcionado por la familia.

· Marcas comerciales: alimentación, cosméticos, productos de limpieza y medicamentos.

1. En el etiquetado de los alimentos carece de información sobre los alérgenos más comunes descritos en el [Real Decreto 1245 / 2008](#)
2. Los alimentos carecen de información sobre su composición en proteínas, grasas e hidratos de carbono.
3. El envoltorio de los alimentos incluye publicidad engañosa.
4. Los medicamentos carecen de información sobre su contenido en azúcares.
5. Los cosméticos y productos de limpieza carecen de información sobre su composición química.

SALUD PÚBLICA · ¿A QUIEN DEBO DIRIGIRME?

Para solicitar el análisis del producto recurre a Servicios Analíticos del Laboratorio de Salud Pública del Ayuntamiento de Madrid.

o

En los demás casos utiliza las hojas de reclamaciones, que deben poseer obligatoriamente todos los establecimientos de la Comunidad de Madrid.

SALUD PÚBLICA · ¿CÓMO DEBO DIRIGIRME?

Acompañar las reclamaciones de toda la documentación disponible que haga referencia a los pasos previos que se han seguido.

Acompañar las reclamaciones individuales de una carta de apoyo firmada por la Asociación de Pacientes o Plataforma de Asociaciones.

Conserve una copia sellada de su reclamación.

Si solicita el análisis del producto:

- Presentación de una muestra adecuada y suficiente.
- Abono de las tasas por las personas físicas o jurídicas que soliciten el servicio.

Trámite:

Teléfonos: 91 5 88 7 0 01 – 91 5 88 7 0 78

Por correo postal:

Jefe del Departamento del Laboratorio de Salud Pública

C/ Emigrantes nº 20, 28043 Madrid

Presencialmente, Oficina de Registro del propio Laboratorio de Salud Pública

o

Si utiliza las hojas de reclamaciones, recuerda que son un juego de impresos autocalcables de tres folios de colores distintos:

- + Uno blanco, destinado a la Administración, que el consumidor deberá remitir a la dirección reflejada en el encabezamiento de la hoja para poder tramitarla.
- + Uno verde, que deberá quedar en poder del reclamante.
- + Uno rosa, que se dejará a la persona responsable del establecimiento.

SALUD PÚBLICA · ¿QUÉ PUEDO ESPERAR?

A cada Reclamación escrita le corresponde un escrito de respuesta aun cuando varias reclamaciones se refieran al mismo caso.

Cuando no existe norma expresa el plazo genérico para considerar una petición rechazada es de 3 meses según la Ley 30/92. Recepción del informe de análisis en los plazos descritos por el Laboratorio. Más información: teléfono 010 desde el municipio de Madrid, o al 91 529 82 10 desde fuera de Madrid.

o

Contestación escrita por la Administración en un plazo inferior a 3 meses.

Más información: Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid 012 ó consultas.consumo@madrid.org

Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid

SALUD PÚBLICA · ¿CUÁLES SON LOS SIGUIENTES PASOS?

En el caso de respuesta negativa o si se ha superado el plazo de respuesta acudir al inmediato superior jerárquico de la misma manera, siempre por escrito, y aportando copia de nuestras reclamaciones previas y respuesta/s si las hubiera.

Recurre por escrito y a través de Registro ante la Dirección General de Ordenación e Inspección de la Consejería de Sanidad

Pº. Recoletos, 14

Código Postal: 28001

OTRAS PREGUNTAS FRECUENTES

– ¿Qué diferencia hay entre una sugerencia, una queja y una reclamación?

La diferencia entre las dos primeras y la reclamación es que ésta es la única que pide una actuación a quien corresponda, mientras las otras no tienen porqué llevar consigo una acción de la Administración, bastaría con dar respuesta y nada más. EN CUALQUIER CASO SIEMPRE POR ESCRITO.

– ¿Estas reclamaciones son individuales o colectivas?

En este tipo de casos las reclamaciones más efectivas son las individuales salvo que haya documentos oficiales que demuestren que el problema o la queja individual procede de una norma, instrucciones u órdenes de cualquier tipo por parte de la administración. Entonces podría ser la asociación la que reclamase en representación del colectivo.

– ¿Cómo puede apoyar la Asociación de Pacientes mi reclamación? ¿Qué debo hacer para que la apoye?

La asociación puede firmar junto con el interesado en defensa de su solicitud por lo que desde el primer momento puedes ponerte en contacto con ella para ver de qué manera te puede ayudar.

– ¿Puede perjudicarme esta reclamación en mi trabajo?

Tus derechos laborales está constitucionalmente protegidos, si la reclamación conllevara un actuación de represalia se estaría vulnerando el derecho de la garantía de indemnidad del trabajador.

– ¿Tengo derecho a reclamar por la asistencia sanitaria ante una entidad privada? ¿También tiene formularios de reclamaciones?

Ante las entidades privadas existen dos opciones, si estás en ella a título privado tendrás que ver la póliza que contrataste y qué derechos tienes en ella. Lo más probable es que estés en la entidad privada a través de un seguro colectivo de entidades públicas tipo MUFACE o similares, en este caso debes tener claro que tienes absolutamente los mismos derechos que tendrías de estar en el INSS. Dirígete a su Servicio de Atención al Cliente. SIEMPRE POR ESCRITO. En caso de respuesta negativa o ausencia de respuesta dirígete a tu empresa si fue ella quien contrató el seguro colectivo para sus trabajadores para que haga valer su derecho como tomadores del seguro y el tuyo individualmente como persona asegurada. También puedes recurrir a la intermediación de la mutualidad o del organismo público competente.

En los centros sanitarios privados, una copia se entregará en el propio centro, otra quedará en poder del interesado, y la tercera, podrá ser remitida a la Dirección General de Atención al Paciente de la Consejería de Sanidad.