

**PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA ELABORACIÓN DEL  
ANTEPROYECTO DE LEY DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS  
DEL SISTEMA DE SALUD EN ARAGÓN**



**RESULTADOS TALLER nº 2**

Teruel - 1ª sesión

12 de febrero de 2018



## ÍNDICE

---

Introducción	3
El proceso de participación	4
Asistentes taller	5
Objetivos	6
Desarrollo del taller	7
Resultados	8
Evaluación	14

---

## INTRODUCCIÓN<sup>1</sup>

La Constitución Española reconoce el derecho a la protección de la salud y atribuye a los poderes públicos la competencia para organizar y tutelar la salud a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. Asimismo, la protección de la salud es considerada por la sociedad actual uno de los fundamentos del Estado del Bienestar, y como tal deben garantizarse los derechos y deberes de los usuarios del sistema público de salud.

Aunque los servicios de sanidad pública están muy consolidados en la Comunidad Autónoma de Aragón, con el objetivo de evitar en lo posible la dispersión normativa, es prioritaria la creación de un nuevo texto legislativo básico que, inspirándose en los preceptos de la Ley 14/1986, General de Sanidad, funde y represente el compromiso de todos los poderes públicos aragoneses con la sociedad aragonesa en relación a la protección de su salud; y con ello el reconocimiento y establecimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos aragoneses en el ámbito de la salud.

La primera característica que define a la futura ley es la de centralizar en una misma norma todos los derechos y deberes que asisten y corresponden a los ciudadanos en materia de sanidad y salud. Pretende, no sólo salvaguardar el principio de seguridad jurídica, sino ofrecer a los ciudadanos, en cuanto que usuarios y destinatarios de los servicios de salud, un único instrumento en el que se reconozcan sus derechos y deberes para así facilitar el acceso a los mismos por los ciudadanos.

Para ello, el Gobierno de Aragón, a través de la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios del Departamento de Sanidad, ha trabajado en la redacción del borrador de Anteproyecto de la Ley de derechos y deberes de los usuarios del Sistema de Salud de Aragón que ahora, desde la Dirección General de Participación Ciudadana, Transparencia y Cooperación y Voluntariado se abre a debate público.

El 31 de enero se desarrolló la sesión informativa que daba inicio al proceso de participación y actualmente se lleva a cabo la fase de debate. En esta etapa deliberativa hay programados 10 talleres participativos que se realizarán en Teruel, Huesca y Zaragoza.

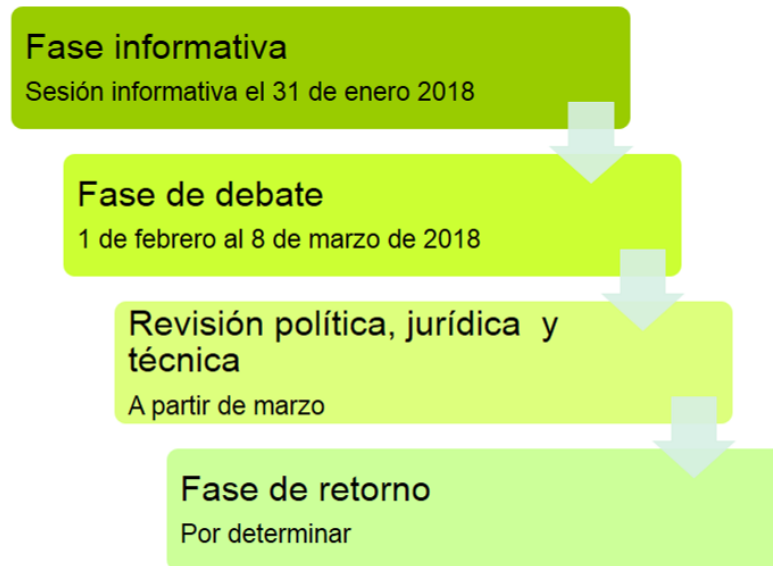
**El presente documento es el acta del taller nº 2, de los 10 previstos en el proceso, y se corresponde con la primera sesión llevada a cabo en Teruel el día 12 de febrero de 2018.**

---

<sup>1</sup> Este apartado ha sido redactado a partir de la información publicada en <http://aragonparticipa.aragon.es/anteproyecto-de-ley-de-derechos-y-deberes-de-los-usuarios-del-sistema-de-salud-en-aragon>

## EL PROCESO DE PARTICIPACIÓN

El proceso participativo comienza en enero de 2018 y el desarrollo de los talleres tiene una duración de un mes, posteriormente habrá una fase de revisión técnica y por último una devolución de los resultados del proceso a las personas participantes en donde se explicará qué aportaciones se han incorporado, cuáles no y porqué.



Se planifican talleres en las tres capitales de provincia con las fechas que muestra la tabla.

<b>ZARAGOZA</b> Sala Bayeu. Edificio Pignatelli, puerta 19 De 10 a 14 h	
8 de febrero	grupo A, 1ª sesión
26 de febrero	grupo A, 2ª sesión
7 de marzo	grupo A, 3ª sesión
15 de febrero	grupo B, 1ª sesión
23 de febrero	grupo B, 2ª sesión
2 de marzo	grupo B, 3ª sesión

<b>TERUEL Edif. Carmelitas</b> c/San Francisco,1. Planta 2, de 10 a 14 h.	
12 de febrero	grupos A, B y C, 1ª sesión
19 de febrero	grupos A, B y C, 2ª sesión
<b>HUESCA</b> c/ Ricardo del Arco, 6. Aula 2, de 10 a 14 h.	
14 de febrero	grupos A, B y C, 1ª sesión
21 de febrero	grupos A, B y C, 2ª sesión

Grupo A: profesionales del sistema sanitario.  
Grupo B: otros agentes y ciudadanía

**PARTICIPA ONLINE**

Durante toda la fase de debate se pueden realizar aportaciones online en la web de AragónParticipa:

<http://aragonparticipa.aragon.es/encuesta-ga/anteproyecto-de-ley-de-derechos-y-deberes-de-los-usuarios-del-sistema-de-salud-en-aragon>

## ASISTENTES

Un total de **6 personas** participan en el taller.

Nº	Apellidos	Nombre	Entidad
1	Almazan Calve	Mª Carmen	Hospital Obispo Polanco
2	Almazan Calve	Maria Jesus	Hospital San Jose de Teruel
3	Brusel Escusa	Manuela	Hospital San Jose
4	Hernández Galindo	Mª Teresa	atención al paciente
5	Izquierdo Borao	María José	Asoc Vecinos Centro Histórico de Teruel
6	Trullenque Uruén	Joaquín	Hospital General de Teruel Obispo Polanco

Por parte del Gobierno de Aragón asiste:

- **Ana Sesé**, Jefa de Servicio de Garantías en el ejercicio de los Derechos de la Dirección General de Derechos y Garantías.
- **Salvador Gómez**, Asesor de la Dirección General de Derechos y Garantías de los usuarios.

La facilitación de la sesión corrió a cargo de Elisa Pérez y Ainhoa Estrada de Atelier de Ideas S.Coop.



## OBJETIVOS DEL TALLER

Cada sesión deliberativa responde a los objetivos generales del proceso participativo, que son:

- » Favorecer el **debate** que ayude a adoptar mejores decisiones públicas, especialmente en temas trascendentales en los que es preciso escuchar diferentes perspectivas.
- » Aprovechar el **conocimiento y experiencia acumulada** entre quienes participan en el proceso para hablar de los derechos y deberes de las personas usuarias del sistema de salud.
- » **Recabar opiniones y propuestas** de todas aquellas entidades e instituciones aragonesas implicadas.
- » **Valorar grupalmente** las propuestas para llegar a un máximo nivel posible de consenso.

## DESARROLLO DEL TALLER

El programa seguido en el taller deliberativo fue el siguiente:

Bienvenida, encuadre del proceso y descripción de la estructura de la sesión
Presentación de las personas asistentes.
Aportaciones al Título I
Descanso
Aportaciones al Título II: Capítulos I, II, III, IV y VII
Despedida, evaluación y cierre

## Trabajo participativo

Tras la bienvenida institucional, desde Atelier de Ideas se exponen cuáles son los objetivos concretos del taller, la estructura y el sistema de trabajo planteado.

Se explica que el trabajo se realizará tanto en plenario como en pequeños grupos para facilitar el debate, así como el sistema de debate y recogida de aportaciones a través de fichas de aportación.

Se comenta la importancia de valorar el grado de acuerdo que cada aportación suscita en el grupo y esté reflejado con una puntuación del 1 al 4 en la que el 1 es un bajo grado de acuerdo en la propuesta y el 4 es un total grado de acuerdo.

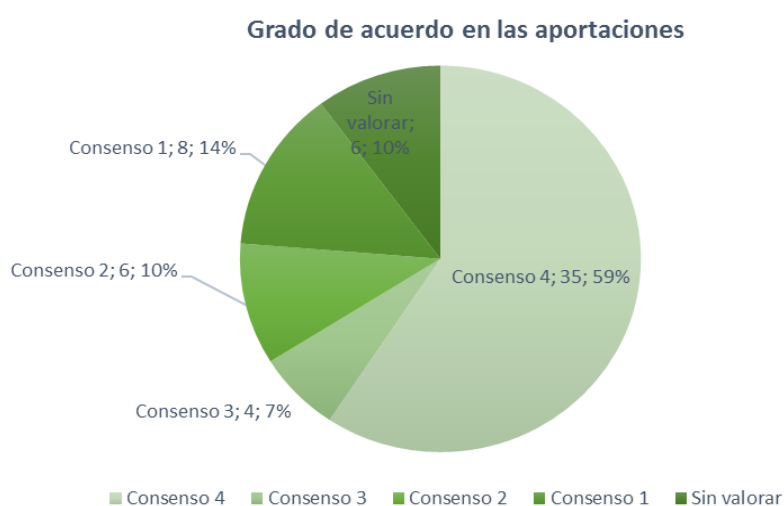


## RESULTADOS DEL TALLER

Se recaban **59 aportaciones** en el taller, más de la mitad son respaldadas por un alto grado de acuerdo.

Localización	Nº de aportaciones
Título I	13
Título II	41
Propuestas transversales a la ley	4
Propuestas generales al capítulo o título	0
Otras	1

Las aportaciones se presentan en las siguientes páginas. Puede haber varias aportaciones que sean similares, complementarias o incluso opuestas en función del grupo en el que se realizaron. En este sentido, dentro del proceso participativo se incorporan todas las aportaciones para que todas sean tenidas en cuenta en la fase de revisión técnica posterior a la fase deliberativa. Si hay aportaciones marcadas en gris, se debe a que dichas aportaciones han presentado dudas en la transcripción.





<b>Id</b>	<b>Artículo</b>	<b>Localización</b>	<b>Tipo aportación</b>	<b>Aportación</b>	<b>Grado Consenso</b>	<b>Puntos del debate</b>
2TE01			Aclaración	¿Es necesaria esta ley en este momento?		Se trata de una actuación integrada en el plan de gobierno de la legislatura
2TE02	1	Título I	Modificación	Habría que concretar más a qué "administración pública velará"	2	
2TE03	2.1	Título I	Modificación	Añadir al final "o se desarrollen en centros privados ya sean concertados o de otras administraciones públicas"	4	Puede que esta aportación quede incluida en el punto 3 del mismo artículo.
2TE04	2.1	Título I	Aclaración	¿Por qué excluye a los centros privados que no reciben fondos públicos?		
2TE05	2	Título I	Aclaración	Existe un consejo interterritorial y esta norma debe llevarse allí.		
2TE06	2.3	Título I	Modificación	Eliminar en la última línea "que recaban fondos públicos" en una idea de integrar a todos los centros (públicos y privados)	4	
2TE07	2.2	Título I	Modificación	Añadir a "centros sociales": sea cual sea su titularidad.	4	
2TE08	3.1	Título I	Modificación	En la última línea quitar "públicos". O delimitar bien en qué afecta la ley a centros públicos, a centros concertados o a centros privados. Una propuesta es que aparezca en la exposición de motivos.	4	
2TE09	3.2	Título I	Modificación	Al final del párrafo añadir: "aun cuando ésta se realice fuera del territorio aragonés"	4	
2TE10		Título I	Modificación	La redacción es liosa. ¿Quiénes son los usuarios? Aclarar bien el lenguaje y los términos para que se pueda entender bien quién es titular y quién beneficiario.	4	
2TE11	3.3	Título I	Eliminación	Eliminar el punto 3 porque es obvio	2	Es necesario escribir lo obvio.
2TE12			Transversal a la ley	En general, existe mucha vaguedad en la ley, hay que concretar a lo largo de todo el texto y eliminar obviedades.	2	
2TE13	4.f	Título I	Modificación	Sustituir "La colaboración DE los usuarios" por "la colaboración ENTRE los usuarios".	4	

2TE14	4.k	Título I	Eliminación	Se considera que la ética no entraría en los principios básicos. Qué pinta la ética aquí.	1	Otras personas consideran necesaria la presencia de esa esa palabra.
2TE15	4	Título I	Eliminación	Eliminar todo el artículo.	1	
2TE16			Transversal a la ley	Incluir un apartado/anexo con un glosario de términos	4	
2TE17	5	Título II	Aclaración	Aclarar quién es la figura (profesional/departamento) encargada de transmitir la información de salud pública	4	
2TE18	5.2	Título II	Aclaración	Precisar a qué se refiere con el término "información adecuada": si es la científicamente probada, si es la que está avalada por la OMS...	4	
2TE19	6.2	Título II	Modificación	Resaltar que de todos los canales posibles para proporcionar la información sobre el sistema de salud, el del profesional es el más importante	4	
2TE20	7.1	Título II	Modificación	Concretar a qué supuestos se refiere cuando cita a los "supuestos exigidos por la normativa vigente"	4	
2TE21	7.2	Título II	Modificación	Modificar la información debe ser "lo más amplia posible" por la información debe ser "la justa"	4	
2TE22	7.3	Título II	Modificación	Sustituir "profesional sanitario responsable" por "médico responsable"	4	
2TE23	7.4	Título II	Modificación	Sustituir la primera parte de la redacción del artículo de manera que quede como sigue: el máximo responsable del centro garantizará que la información se ofrezca...	4	
2TE24	8.1	Título II	Modificación	Añadir al final, después de "cualquier persona": para ello se le informará siempre de esta posibilidad y quedará registro de la prohibición	4	
2TE25	8.2	Título II	Modificación	Añadir al final: así como de las alternativas terapéuticas existentes comúnmente aceptadas	4	
2TE26	9,10,11	Título II	Modificación	Refundir los artículos 10 y 11 con el artículo 9 (pasan de ser artículos específicos para integrarse como puntos, sobre todo mantener el 10.2)	1	La justificación de la fusión de los artículos es para evitar una discriminación positiva
2TE27	11.3	Título II	Modificación	Añadir al final: debiéndose informar de estos al paciente o a sus representantes legales	4	
2TE28	12	Título II	Aclaración	Matizar qué se entiende por "participar en las acciones"	1	No se considera necesario

2TE29	13.2	Título II	Eliminación	Eliminar la última parte de la última frase, a partir de donde dice: atendiendo con carácter especial... Habría que buscar una denominación más adecuada que colectivos vulnerables, tal vez utilizando la de "situaciones de especial atención" atendiendo a lo recogido en el capítulo VI del título II	2	Se propone la eliminación porque se ve que es una discriminación positiva que no debe marcarse. Debate en torno a si es discriminación positiva o no.
2TE30	14.1.b	Título II	Modificación	Tachar "conforme a la legislación vigente" ya que todo el mundo tiene derecho a la asistencia sanitaria	3	Tienen derecho al acceso, pero no a la asistencia
2TE31	14.1.b	Título II	Modificación	Incluir el bienestar social en la redacción: bienestar físico, psíquico y social	4	
2TE32	14.2	Título II	Modificación	Añadir un paréntesis tras "continuidad asistencia" que diga: debiendo el sistema sanitario afrontar y eliminar las listas de espera. Incluir la definición del término "lista de espera" en el glosario	4	
2TE33	14.3.b	Título II	Modificación	Hacer mención a la idea de que el paciente que renuncie a su tratamiento se haga responsable de los costes económicos de su decisión (en los casos que corresponda o en los casos que se determine). La idea es que la ley recoja el principio de la corresponsabilidad.	1	Se entiende que es muy difícil cuantificar los gastos derivados de la renuncia de un tratamiento. Por otra parte, se entiende que a lo mejor debe ir en el capítulo de deberes y no de derechos
2TE34	15.2	Título II	Modificación	Concretar la figura que deba encargarse de facilitar el acompañamiento: el máximo responsable de la dirección de los centros, servicios y establecimientos sanitarios...	4	
2TE35	15.4	Título II	Eliminación	No hace falta incluir el punto 15.4, se entiende que queda recogido en los anteriores	1	
2TE36	16.1	Título II	Aclaración	No se entiende la redacción final del artículo, donde dice "la participación en actuaciones de salud pública"	4	
2TE37	16.2	Título II	Adición	Añadir "especialmente en su periodo de hospitalización"	4	Se hace referencia habitaciones individuales
2TE38	16.4	Título II	Modificación	Hacer mención a que se "respetarán las decisiones religiosas" hasta cierto punto, no a cualquier precio.	4	A veces no se pone coto
2TE39	16.4	Título II	Modificación	Añadir al final: "excepto en los supuestos contemplados en el artículo 14.3.b. de la presente norma"	4	

2TE40	17.1	Título II		Este artículo se recoge en el 14.3	
2TE41	17.4	Título II	Modificación	El artículo es muy ambiguo y deja las manos libres a la interpretación de los profesionales sanitarios. Deriva demasiadas cosas que no quedan recogidas en este documento. Hay que concretarlo más.	4
2TE42			Transversal a la ley	Cada vez que se haga referencia a otra ley o a la legislación vigente, que se enuncie la numeración de la ley (como ya se hace en el artículo 17.6 y en algunos otros artículos)	4 Facilita mucho la labor de quienes trabajan en atención y, aunque una ley se haya derogado, al buscarla suele salir la que la ha suplido.
2TE43	17.2	Título II	Aclaración	¿Quién define la capacidad cognitiva y volitiva?	4
2TE44	17.5	Título II	Modificación	Que quede claro que al nombrar "la propia salud "se refiere a la mujer	4
2TE45	17.5	Título II	Modificación	Que se aclare el papel del padre en caso de que lo haya.	2
2TE46	18.2	Título II	Adición	Añadir al final "los modelos de consentimiento informado, así como los modelos de hojas de información al paciente, deben contar con la aprobación del comité ético así como la renovación de cada modelo de documento.	2 Genera dudas si es el comité ético asistencial quien tiene que hacer esta labor o no. En general se está de acuerdo con la propuesta pero no con quién la ejecuta.
2TE47	18.3	Título II	Modificación	Al final de la frase añadir "y de la mujer"	4
2TE48	18.4	Título II	Aclaración	¿Por qué dos testigos? ¿Independientes? ¿Qué naturaleza tienen que tener los testigos si no pueden ser profesionales ni familiares? Parece algo nuevo y no se sabe de dónde viene y qué consecuencias conllevará. A veces no será posible.	4
2TE49	18	Título II	Adición	Añadir un punto: Se establecerá un registro público de modelos de libre acceso para los usuarios de los distintos documentos de consentimientos informados y hojas de información al paciente de todo el sistema de Salud Aragonés.	3
2TE50	19.a	Título II	Aclaración	En este artículo habría que incluir no solo autoridad judicial sino administrativa o competente. ¿Qué ocurre si no supone un ingreso? ¿Qué hay que hacer? ¿Por qué 24 horas?	4
2TE51	22	Título II	Modificación	Incluir de alguna manera la "responsabilidad de los costes económicos". Corresponsabilidad	1
2TE52	22.1	Título II	Modificación	Hay que concretar más y nombrar qué supuestos recogidos en la regulación	4

				específica.	
2TE53	22	Título II	Adición	Añadir un punto al artículo: Para ello se le facilitará al paciente un listado de los facultativos capacitados para emitir una opinión, pudiendo el paciente ejercer su derecho a la libre elección de profesional y centro.	3 Para esto hay un decreto de 2ª opinión con el que esta propuesta podría entrar en conflicto. Habría que valorar el coste económico. ¿Corresponsabilidad?
2TE54	25.1	Título II	Modificación	Cambiar el verbo "fomentar" por "pondrá" y eliminar "en la medida de lo posible". Añadir al final, tras comunicación: las modificaciones necesarias en los protocolos de actuación correspondientes. El ejemplo es avisos sonoros o luminosos que no pueden ser	
2TE55	26	Título II	Modificación	Tachar las lenguas propias y poner el español. Aclarar la redacción del artículo.	4 Esta propuesta chocará con la Ley de Lenguas
2TE57	26	Título II	Modificación	Queda demasiado genérico "recursos humanos y técnicos". No queda clara la frase de las lenguas propias. Concretar	4
2TE58	51.3	Título II	Modificación	genera duda este artículo. La información negativa relativa a demoras, calidad y seguridad en la atención debería ser un criterio para la autoevaluación y mejora y no para la libre elección del paciente. Si hay indicadores negativos, que se mejoren.	
2TE59	53.1	Título II	Modificación	No se considera importante que los usuarios participen en la "planificación"	1
2TE56			Transversal a la ley	Que el Gobierno de Aragón se comprometa a redactar una ley sobre buen gobierno y profesionalización de la gestión de los centros y organizaciones sanitarias del servicio aragonés de salud	3 Documento referente: la ley 11/2007, de 22 de diciembre, sobre buen gobierno y profesionalización de la gestión de los centros y organizaciones sanitarias del servicio madrileño de salud

## EVALUACIÓN

La valoración general que del taller realizan los asistentes es buena. En una puntuación del 1 (muy mal, muy bajo, muy poco) al 5 (muy bien, muy alto, mucho) la nota es un 4,4.

El interés que este proceso despierta entre las personas asistentes es alto (4,4) y si bien la puntuación desciende al valorar la relevancia que esperan de los resultados del proceso participativo (3,6)

Tanto la metodología como la dinamización han sido muy bien valoradas ambas con un 4,4 y 4,8 respectivamente. Y una puntuación similar obtiene la organización de los talleres, (referida a espacios, horarios, inscripción e información) con un 4,6.

Las personas asistentes al taller valoran muy alto el grado en el que se han sentido escuchadas (4,6) así como la comodidad a la hora de expresar sus ideas (4,6). La interacción con el resto de participantes es muy buena (4,6) y en cuanto a la autovaloración de la propia participación la puntúan con un 4,0.

El comentarios que se recoge indica que “ha sido interesante participar”.



**PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA ELABORACIÓN DEL  
ANTEPROYECTO DE LEY DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS  
DEL SISTEMA DE SALUD EN ARAGÓN**



**RESULTADOS TALLER nº 2**

Teruel - 1ª sesión

12 de febrero de 2018

