



STICHTING **pvp**
patiëntenvertrouwenspersonen
in de ggz

Sus derechos en la salud mental, nuestra preocupación

**¿Ya ha ingresado en una institución de salud mental?
¿Han presentado una solicitud para una crisismaatregel o
zorgmachtiging en su nombre?
¿Recibe atención obligatoria en casa?
Si es así, tiene derecho a recibir asesoramiento
asistencia por parte de un pvp.**

**“Pvp” es una abreviatura de la palabra holandesa patiëntenvertrouwenspersoon.
En español sería lo que denominamos “el defensor del paciente”.
El pvp está ahí para ayudarle, conoce sus derechos y defiende sus intereses.**

Cuáles son sus derechos de conformidad con el ggz (sistema de salud mental)

Si ha ingresado voluntariamente en una institución de salud mental o recibe asistencia obligatoria, entonces tiene derecho a recibir asesoramiento y asistencia por parte de un pvp. Este derecho está incluido en la Wet verplichte ggz, Wvvggz. (Ley de asistencia de salud mental obligatoria). En los Países Bajos, el Wvvggz regula, entre otras cosas, los derechos de las personas que reciben asistencia obligatoria a causa de un trastorno mental. La asistencia obligatoria puede proporcionarse a través de una medida de crisis (crisismaatregel) o una autorización de asistencia (zorgmaatregel). Puede obtener información adicional sobre la ley en inglés en:
www.dwangindezorg.nl/wvvggz/english-version

¿Qué va a pasar ahora?

Si quiere saber lo que va a suceder a continuación, o si tiene cualquier otra pregunta o queja en relación con la asistencia prestada, puede ponerse en contacto con un pvp. Por ejemplo, podrá tratar con su pvp cualquier preocupación relacionada con el trato que recibe, la medicación obligatoria, la higiene en el departamento o las restricciones impuestas sobre su libertad.

El servicio de asistencia proporcionado por el pvp es gratuito. El pvp no trabaja para ninguna institución de salud mental ni para el municipio, sino que trabaja para la fundación independiente Stichting PVP (Fundación PVP).

¿Qué tipo de preguntas puede responderle el pvp?

El pvp puede responder a preguntas relacionadas con sus derechos como cliente en el ggz. El pvp le informará y aconsejará lo mejor que pueda. Ejemplos de preguntas a las que responderán:

- No quiero recibir asistencia obligatoria. ¿Qué puedo hacer?
- ¿Puedo indicar lo que considero que será importante en mi tratamiento?

- Quiero hacer un tarjeta de asistencia (zorgkaart). ¿Cuál es el proceso para ello?
- ¿Puedo ver mi expediente?
- Recibo asistencia obligatoria en casa. ¿Cuáles son mis derechos?

¿Sobre qué se puede quejar?

Puede ponerse en contacto con el pvp para presentarle sus quejas relacionadas con la asistencia recibida y, cuando se encuentra ingresado/a, sobre su estancia. El pvp hablará con usted para decidir la mejor manera de formular su queja y sobre los pasos necesarios. El pvp puede ayudarle a completar los pasos necesarios. Ejemplos de quejas:

- No entiendo lo que me dice mi terapeuta.
- No me han informado sobre mi derecho a elaborar un plan de acción (plan van aanpak).
- Recibo asistencia obligatoria que no está indicada en mi autorización de asistencia (zorgmachtiging).
- Sufro mucho debido a los efectos secundarios de la medicación.
- No tengo suficiente libertad.
- Mi terapeuta externo reprograma constantemente nuestras citas.

¿Cómo son las reuniones con los pvp?

En la reunión, el pvp escuchará su pregunta o queja y se las tomará en serio. En algunas ocasiones, el pvp puede ofrecerle consejos durante la propia reunión. ¿Le gustaría recibir ayuda para encontrar una solución a su queja? En ese caso, usted y el pvp decidirán juntos lo que usted puede hacer y lo que hará el pvp. El pvp no dará ningún paso sin haberlo consultado previamente con usted. Este servicio se ofrece con la garantía de que *usted* siempre tendrá el control de todo lo que suceda. El pvp nunca hará nada sin su permiso. Durante la reunión puede resultar que el pvp no sea la persona adecuada para proporcionarle la asistencia que necesita. En ese caso, el pvp le remitirá a otra persona u organización. Por ejemplo al responsable de reclamaciones (klachtenfunctiobaris) o al municipio.

¿Qué hay de mi privacidad?

El pvp tiene un estricto deber de confidencialidad. El principio básico es que el pvp no se pondrá en contacto con otras personas sin su consentimiento. Para poder proporcionarle el servicio correctamente, el pvp necesitará registrar alguna información sobre usted en un archivo pvp digital. Usted siempre puede ver la información y solicitar que la borren o la modifiquen. También puede hacerle saber al pvp que no desea que registre esta información, si así lo decide.

¿Cómo puedo concertar una reunión?

Puede llamar al pvp para solicitar una reunión. También puede ponerse en contacto con el pvp por correo electrónico o mediante WhatsApp. Debe comprobar si hay un folleto o un cartel con los datos de contacto del pvp en el departamento en el cual está ingresado/a. También puede localizar al pvp en el departamento y hablar con él o ella directamente. Siempre puede contactar con el pvp.

¿No encuentra la información de contacto del pvp? No dude en preguntarle al personal de enfermería. Si prefiere no preguntarles, puede llamar al servicio de asistencia al cliente, al 0900-444 8888. La llamada se le cobrará a la tarifa normal.

El servicio de asistencia está abierto de lunes a viernes entre las 10:00 y las 16:00. Los sábados puede llamar al servicio de asistencia entre las 13:00 y las 16:00.

¿Necesita un intérprete?

Puede hablar con el pvp (servicio de asistencia) en holandés e inglés. Siempre que sea necesario, puede traer con usted a la reunión a otra persona para que pueda traducir la conversación con el pvp. No siempre se reembolsa a un intérprete profesional. Puede preguntarle a su terapeuta o a su abogado si puede usar un intérprete gratuito.