

Estrategias de diálogo, reclamación y presión

Cuando hay situaciones de denegación de asistencia se pueden hacer varias cosas, que pueden ser simultáneas y que corren paralelas a intentar conseguir la atención. Estas situaciones se suelen dar en centros de salud porque son los lugares que más se visitan pero también se pueden dar en hospitales. Cuando nos encontremos en una de ellas, proponemos:

- **Registrar todas las situaciones en REDES:** se solucionen o no, es importante poder visibilizar todas las situaciones de exclusión y para eso creamos, junto con Somamfyc, el [registro REDES](#) y publicamos un [informe](#).
- **Reuniones y talleres:** se pueden solicitar, tanto en centros de salud como en servicios específicos del hospital (urgencias, pediatría, comités de ética), sesiones clínicas donde se presenten situaciones de denegación de asistencia o talleres para dar a conocer el grupo de acompañamiento y las experiencias que se han tenido en el hospital. Puedes consultar Power Points que hemos utilizado en estas sesiones en la sección de [materiales](#) de nuestra web.
- **Acciones de difusión:** como hacer una acción en el centro de salud, repartiendo cartas a las gentes que están en la sala de espera, que luego pueden entregar a sus médicos, como hemos hecho en el marco de la campaña "[Escribe por tu salud](#)". O se puede organizar una jornada en el barrio, con micro abierto por ejemplo, donde la gente cuente sus experiencias con ese centro de salud u hospital en concreto.
- **Solicitar una reunión con la dirección del centro de salud y/o remitir la irregularidad a Coordinador de la Campaña [Madrid Sí Cuida](#) de la Junta de Distrito o al Centro de Salud Municipal más cercano.**
- **Reclamaciones:** se pueden poner reclamaciones o incluso hacer una campaña de reclamaciones en el centro de salud o en el hospital. Hay varios tipos que se dirigen a instituciones diferentes y todos los puedes encontrar en la pestaña de Materiales de nuestra web, en el apartado "Trámites y Reclamaciones".
 - Derecho de petición, que se dirige o a la Comunidad de Madrid o a la Defensoría del Pueblo
 - Reclamación cuando es el personal administrativo quien se niega a atenderte
 - Reclamación cuando es el personal sanitario quien se niega a atenderte

Estas reclamaciones puedes presentarlas bien online (en la Dirección General de Atención al Paciente o ante las Unidades de Atención al Usuario de Atención Primaria; si eres de otra comunidad que no sea Madrid, puedes presentarlas en la unidad administrativa de los centros de salud. [Aquí](#) puedes encontrar todos los centros de salud de la Comunidad de Madrid, que atienden de 8:00 a 21:00hs. [Aquí](#), los teléfonos y las direcciones de los centros de salud de toda España, aunque no ubicados en un mapa.

También existen otro tipo de reclamaciones y recursos para situaciones más específicas que puedes encontrar en la pestaña

“Grupos de personas y acceso” y en [“Facturación”](#).

- **Prensa:** pros y contra de acudir a la prensa y qué ocurre.
 - Pros: los periodistas pueden querer hacer una historia sobre la situación en general, pedir facturas, mostrar pruebas, incluso intentar entrevistar a los responsables. Esto puede llevar a que se quiten facturas o se produzca algún cambio. Incluso aunque sólo cuenten la historia de la persona afectada, de forma aislada, a veces la noticia empuja para que los responsables desbloqueen una situación o se quite una factura.
 - Contras: los periodistas pueden querer mostrar solamente “un caso” de una persona afectada, a veces sin contexto y sin reflejar claramente qué es lo que está atravesando a esta persona y las demás que están en su situación. Las personas afectadas, en situación vulnerable, se ven expuestas a mucha atención; el grupo de acompañamiento empieza a recibir llamadas en cascada de otros medios, se cae en el sensacionalismo... y se siente que no se consigue nada con todo ese esfuerzo.
 - Proponemos conversar de forma honesta entre el grupo, con las personas que participarían en la noticia y con los periodistas, para intentar contar la historia que queremos acogiendo en ella las demandas de los medios sin que éstos nos arrastren a hacer una pieza que no queremos hacer. Valoramos, igual que lo hacen los medios, cuándo nos viene mejor acudir a ellos, qué fuerzas tenemos para poder atender demandas y qué queremos sacar de todo ello.
 - Puedes ver un ejemplo de reportaje [aquí](#).
- **Reuniones e interpelaciones a personas o departamentos de gestión del Servicio de Salud (aseguramiento, tarjeta sanitaria, la propia consejería de Sanidad o el Ministerio de Sanidad):** en muchas ocasiones nos dicen en los centros de salud o en hospitales que tenemos que “ir arriba”, donde “toman decisiones” o “a los que hacen las leyes”. Si bien pensamos que las decisiones y los cambios se producen a ras del suelo, es cierto también que lo que hacen los de arriba determina mucho lo que pueden hacer los que están más abajo. Podemos acudir a alguna instancia como aseguramiento para, por ejemplo, solicitar el alta como DAR si se niega en el centro de salud. También nos podemos dirigir a estas instancias para relatar la situación más estructural de exclusión sanitaria que se vive en un centro de salud, en un hospital, en un barrio. El grupo de acompañamiento de Lavapiés lo hizo elaborando, con los demás grupos, [un informe de irregularidades](#) que luego [conversó con cargo del SERMAS](#). A pesar de que se nos prometió que las facturas no se iban a poner, que se iba a dar de alta como TIR, que iban a desaparecer los carteles disuasorios, esto no ocurrió y tras un tiempo que consideramos suficiente hicimos público el informe con una [ocupación pacífica del hall de la Consejería de Sanidad](#). Otros grupos y el colectivo también han realizado [acciones similares de denuncia y visibilización](#).

- **Reuniones con [Comités Éticos de hospitales](#):** se puede recurrir a estos Comités, para intentar impulsar alguna acción que puedan llevar a cabo dentro del hospital, donde tienen legitimidad y capacidad de tomar la palabra. Para preparar esa reunión es necesario saber [qué pueden y no pueden hacer los Comités](#), y puedes encontrar la ficha de consulta [aquí](#).