

Actuar, unir y empoderar para la Salud Mental.



**QualityRights**

## **Instrumento de Calidad y Derechos de la OMS**

Evaluando y mejorando la calidad y los derechos humanos en los establecimientos de salud mental y de apoyo social

**Informe de evaluación  
de un establecimiento**

Publicado por la Organización Mundial de la Salud en 2012 con el título WHO qualityrights tool kit: assessing and improving quality and human rights in mental health and social care facilities. Facility based assessment report

**© Organización Mundial de la Salud 2012**

La Organización Mundial de la Salud ha cedido los derechos de traducción y publicación de una edición en español a la Universidad de Chile, responsable única de la calidad y fidelidad de la versión en español. En caso de discrepancia entre las versiones en inglés y en español, la auténtica y vinculante será la versión original en inglés.

Instrumento de calidad y derechos de la OMS: evaluando y mejorando la calidad y los derechos humanos en los establecimientos de salud mental y de apoyo social. Informe de evaluación de un establecimiento.

**© Organización Mundial de la Salud 2015**

**Nombre de la editorial o del editor**

Escuela de Salud Pública Dr. Salvador Allende, Facultad de Medicina, Universidad de Chile

Las solicitudes de autorización para reproducir o traducir las publicaciones de la OMS – ya sea para la venta o para la distribución sin fines comerciales – deben dirigirse a Ediciones de la OMS, al correo electrónico: [permissions@who.int](mailto:permissions@who.int).

## Instrucciones para completar un informe

Este formulario para informe fue diseñado para ayudar al comité de evaluación a registrar en forma sistemática el grado en que se cumple cada uno de los cinco temas en un establecimiento de salud mental específico. Está diseñado para guiar y orientar al equipo de evaluación en la elaboración del informe de resultados en un establecimiento determinado; sin embargo, no es obligatorio aplicarlo en todos sus aspectos en todos los casos; se pueden añadir, omitir, reorganizar o reordenar ciertos elementos, según el establecimiento evaluado y los requerimientos del equipo de evaluación.

El informe consta de cinco secciones:

**Resumen ejecutivo:** Una visión general del propósito, los métodos, los resultados y las recomendaciones de la evaluación llevada a cabo en el establecimiento

**Metodología:** Una visión general de la evaluación, puntuación, valoración y presentación de información sobre el establecimiento

**Resultados:** Tablas de los resultados de la puntuación del establecimiento sobre la base de entrevistas, revisión de la documentación y la observación

Las tablas brindadas en el presente informe facilitan la puntuación de los temas en función de cinco niveles de logro:

Nivel de logro	Descripción
Logro en su totalidad (L/T)	Hay evidencia de que el criterio, estándar o tema se ha cumplido plenamente.
Logrado parcialmente (L/P)	Hay evidencia de que el criterio, estándar o tema se ha cumplido, pero se necesita una cierta mejora.
Logro iniciado (L/I)	Hay evidencia de que se han tomado medidas para cumplir con el criterio, estándar o tema, pero se necesita una mejora significativa.
No iniciado (N/I)	No hay evidencia de intentos o pasos hacia el cumplimiento del criterio, estándar o tema.
No aplica (N/A)	El criterio, estándar o tema no es aplicable al establecimiento en cuestión (por ejemplo, calificar los dormitorios en establecimientos ambulatorios o de atención día).

El equipo de evaluación debe comenzar evaluando los criterios en que se basa la puntuación de los estándares a través de una discusión y proceso de consenso deliberativo basado en la información proveniente de las entrevistas, la revisión de la documentación y las observaciones realizadas por los miembros del equipo. Una vez que el equipo ha acordado la puntuación para cada uno de los criterios de un estándar, estos se ponderan y promedian colectivamente para obtener la puntuación para ese estándar en particular. El equipo debe tener en cuenta que no existe una fórmula matemática para combinar las puntuaciones de criterios para un estándar, ya que hay varias combinaciones de puntuaciones, y el resultado podría depender de la ponderación subjetiva de ciertos criterios.

**Discusión:** Para acompañar y complementar la sección de puntuación de resultados, se requiere un análisis exhaustivo de las conclusiones del equipo de evaluación. Esto brindará una explicación sobre las clasificaciones y proporcionará un análisis más profundo de lo que se encontró, incluyendo detalles de buenas y malas prácticas. Usualmente incluirá citas directas de lo que se ha dicho y proporcionará una visión matizada y cualitativa de los resultados.

**Conclusiones y recomendaciones:** Las principales conclusiones a las que ha llegado el equipo, incluyendo cualquier violación a los derechos humanos en el establecimiento, y cualquier buena práctica que se haya observado. Se pueden enumerar también recomendaciones y sugerir los pasos próximos.

A lo largo del documento, se deben hacer comparaciones con un establecimiento de salud general de la misma categoría o de una similar, el cual haya sido evaluado y puntuado por todos los miembros del equipo de evaluación. El objetivo es tener un parámetro de comparación válido con el cual medir los establecimientos de salud mental y reducir la subjetividad, tanto dentro de un equipo de evaluación como también entre distintos equipos al cotejarse los resultados a nivel de país.

## Reconocimientos

Los autores principales del instrumento fueron Michelle Funk y Natalie Drew, Desarrollo de Políticas y Servicios en Salud Mental, Departamento de Salud Mental y Abuso de Sustancias, Organización Mundial de la Salud (OMS), Ginebra, Suiza.

### La orientación técnica y las revisiones fueron proporcionadas por:

- Melvyn Freeman, Departamento Nacional de Salud, Sudáfrica
- Achmat Moosa Salie, Red Mundial de Usuarios y Sobrevivientes de Psiquiatría, Centro Ubuntu Sudáfrica, Ciudad del Cabo, Sudáfrica
- Anne Marie Robb, Centro Ubuntu Sudáfrica, Sudáfrica
- Judith Cohen, Comisión de Derechos Humanos Sudafricano, Sudáfrica
- Christine Ogaranko, Canadá
- J. Ramón Quirós, Consejería de Salud y Servicios Sanitarios, Gobierno del Principado de Asturias, España
- Japheth Ogamba Makana, MindFreedom, Kenya
- Sawsan Najir, MindFreedom, Kenya
- Charlene Sunkel, Movimiento de Defensa del Consumidor de Gauteng; Presidente del Movimiento Sudafricano de Defensa de la Salud Mental, Sudáfrica
- Sylvester Katontoka, Red de Usuarios de Salud Mental de Zambia
- Tomás López Corominas, Hierbabuena, Asociación Oviedo de Salud Mental, España
- Helena Nygren Krug, OMS, Ginebra, Suiza
- Gemma Griffin, Salud Mental y Adicción, Consejo de Salud del Distrito Sur, Nueva Zelanda
- Shekhar Saxena, OMS, Ginebra, Suiza
- David Crepaz-Keay, Fundación de Salud Mental, Reino Unido
- Javier Vásquez, Oficina Regional de las Américas de OMS, Washington DC, Estados Unidos
- Jose Miguel Caldas de Almeida, Facultad de Ciencias Médicas, Universidad Nova de Lisboa, Portugal
- Soumitra Pathare, Clínica Ruby Hall, Pune, India
- Benedetto Saraceno, Universidad Nova de Lisboa, Portugal; Iniciativa Global en Psiquiatría, Países Bajos

### También deseamos agradecer a las siguientes personas por su opinión experta y su aporte técnico:

- Víctor Aparicio, Oficina Subregional de OMS, Panamá
- Gunilla Backman, Escuela Londinense de Higiene y Medicina Tropical, Reino Unido
- Laurent Benedetti, Escuela de Medicina Universidad de Massachusetts, Estados Unidos
- Laura Bennett, Escuela Severn Deanery de Psiquiatría, Reino Unido
- Benjamin E. Berkman, Departamento de Bioética, Institutos Nacionales de Salud, Estados Unidos
- Sra. Barbara Bernath, Asociación de Prevención de Tortura, Suiza
- Andrea Bruni, Oficina País de la OMS, Etiopía
- Judith Bueno de Mesquita, Escuela de Leyes Universidad de Essex, Colchester, Reino Unido
- Vijay Chandra, Oficina Regional del Sureste de Asia de la OMS, Nueva Delhi, India
- Hugo Cohen, Oficina Subregional de OMS, Argentina
- Sebastiana Da Gama Nkomo, Oficina Regional de África de OMS, Brazzaville, República Democrática del Congo
- Julian Eaton, Oficina Regional de CBM de África del Oeste, Togo
- Marta Ferraz, Programa Nacional de Salud Mental, Ministerio de Salud, Portugal
- Lance Gable, Escuela de Derecho Universidad Wayne State, Detroit, Michigan, Estados Unidos
- Amelia Concepción González López, Salud Pública y Participación, Principado de Asturias, España
- Lawrence Gostin, Instituto O'Neill de Derecho en Salud Nacional y Global, Universidad de Georgetown, Washington DC, Estados Unidos.

- Paul Hunt, Centro de Derechos Humanos Universidad de Essex, Colchester, Reino Unido
- ShadiJaber, Sociedad de Familias y Amigos en Salud Mental, West Bank y Gaza Strip
- Jan Paul Kwasiik, Salud Juvenil de Orygen, Melbourne, Australia
- Caroline Fei-Yeng Kwok, Canada
- Oliver Lewis, Centro de Defensa de la Discapacidad Mental, Budapest, Hungría
- Aiysha Malik, Universidad de Oxford, Reino Unido
- Angelica Monreal, Comisión Nacional de Protección de las Personas Afectadas de Enfermedad Mental, Chile
- Maristela Monteiro, Oficina Regional de las Américas de OMS, Washington DC, Estados Unidos
- Matthijs Muijen, Oficina Regional de Europa de OMS, Copenhague, Dinamarca
- Jamil Nassif, Centro Comunitario de Salud Mental Salfit, Ministerio de Salud, West Bank y Gaza Strip
- Alana Officer, OMS, Ginebra, Suiza
- Ionela Petrea, Instituto Trimbos, Centro de Colaboración de OMS, Países Bajos
- Matt Pollard, Asociación de Prevención de Tortura, Ginebra, Suiza
- Jorge Rodríguez, Oficina Regional de OMS de las Américas, Washington DC, Estados Unidos
- Diana Rose, Instituto de Psiquiatría, King's College Londres, Reino Unido
- Khalid Saeed, Oficina Regional de la OMS del Mediterráneo Oriental, Cairo, Egipto
- Tom Shakespeare, OMS, Ginebra, Suiza
- Jessica Sinclair, Maxwell Stamp PLC, Reino Unido
- Sarah Skeen, OMS, Ginebra, Suiza
- Peter Stastny, Programa de Salud Mental Global/RedeAmericas, Universidad de Columbia, Ciudad de Nueva York, Estados Unidos
- Kanna Sugiura, OMS, Ginebra, Suiza
- Ezra Susser, Escuela Mailman de Salud Pública, Universidad de Columbia, Nueva York, Estados Unidos
- Stephan Tang, Universidad Nacional Australiana, Canberra, Australia
- Graham Thornicroft, Instituto de Psiquiatría, King's College Londres, Reino Unido
- Anil Vartak, Asociación de Sensibilización sobre Esquizofrenia (Schizophrenia Awareness Association), Pune, India
- Henrik Wahlberg, Consejo del Condado de Estocolmo, Centro de Psiquiatría Transcultural, Estocolmo, Suecia
- Simon Walker, Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos, Ginebra, Suiza
- Xiangdong Wang, OMS Oficina Regional del Pacífico Occidental, Manila, Filipinas
- Narelle Wickham, Justicia Sanitaria, Canberra, Australia
- Moody Zaky, Hospital General Comet, Egipto

Apoyo administrativo y secretarial: Patricia Robertson

Se agradece el apoyo financiero brindado por el Gobierno de España y de Portugal.

## **VERSIÓN EN ESPAÑOL**

### **Coordinador de la versión en español**

Dr. Alberto Minoletti, Escuela de Salud Pública “Salvador Allende”, Facultad de Medicina, Universidad de Chile, Santiago, Chile

### **Traducción**

Marissa Minoletti, Proyecto FONIS: SA12I2073, Escuela de Salud Pública “Salvador Allende”, Facultad de Medicina, Universidad de Chile, Santiago, Chile

### **Comité de asesoría técnica a la traducción**

- Cristian R. Montenegro (Coordinador del Comité), Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, Santiago, Chile
- Daniela Alburquerque, Escuela de Terapia Ocupacional, Universidad Andrés Bello, Santiago, Chile
- Jorge Chuaqui, Asociación Nacional de Usuarios de Salud Mental y Escuela de Sociología, Universidad de Valparaíso, Valparaíso, Chile
- Dr. Mauricio Gómez, Servicio de Psiquiatría, Hospital de Buin, Santiago, Chile
- Bert Kaempfe, Hospital Psiquiátrico El Peral, Santiago, Chile
- Pablo Monares, Fundación Rostros Nuevos, Hogar de Cristo, Santiago, Chile
- Daniel Núñez, Escuela de Psicología, Universidad de Talca, Talca, Chile
- Dr. Marco Ochoa, Servicio de Psiquiatría, Complejo Asistencial Barros Luco, Santiago, Chile
- Dr. Nelson Pérez, Servicio de Salud Concepción, Concepción, Chile
- Miguel Rojas, Coordinadora de Agrupaciones de Familiares y Usuarios de Personas con Afección en Salud Mental, Santiago, Chile
- Gloria Silva, Comunidad Terapéutica Peñalolén y Escuela de Terapia Ocupacional, Universidad Andrés Bello, Santiago, Chile
- Jonah Kreniske (retrotraducción), Programa de Salud Mental Global RedeAmericas, Universidad de Columbia, Ciudad de Nueva York, Estados Unidos

### **Edición**

Braulio Andrés Manríquez

La versión en español se pudo realizar gracias al apoyo institucional de la Escuela de Salud Pública “Salvador Allende”, Facultad de Medicina, Universidad de Chile, y contó con financiamiento de la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica (CONICYT) de Chile, a través del Proyecto FONIS: SA12I2073.

# CONTENIDOS

Resumen ejecutivo .....	pág. 8
Metodología .....	pág. 9
Resultados .....	pág. 11
Tema 1. El derecho a un nivel de vida adecuado (Artículo 28 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD)) .....	pág. 11
Tema 2. El derecho al goce de una salud física y mental del más alto nivel posible (Artículo 25 de la CDPD) .....	pág. 19
Tema 3. El derecho al ejercicio de la capacidad jurídica y el derecho a la libertad personal y la seguridad de la persona (Artículos 12 y 14 de la CDPD) .....	pág. 28
Tema 4. Protección contra la tortura y tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes, como también contra la explotación, la violencia y el abuso (Artículos 15 y 16 de la CDPD)....	pág. 35
Tema 5. El derecho a vivir en forma independiente y a ser incluido en la comunidad (Artículo 19 de la CDPD) .....	pág. 44
Discusión .....	pág. 49
Conclusiones y recomendaciones .....	pág. 50

## Resumen ejecutivo

### Objetivo

Esta sección debe presentar brevemente el contenido del informe.

### Métodos

Esta sección debe contener un breve resumen acerca de cuándo y cómo se conformó el equipo, aspectos generales de las actividades que se hicieron y cómo se hicieron, y una breve descripción de la visita al establecimiento (por ejemplo, la cantidad de personal, usuarios e integrantes de la familia, amigos o cuidadores<sup>1</sup> que fueron entrevistados y los métodos de observación que se aplicaron). Esta sección se desarrollará con más detalles en la parte principal del informe.

### Resultados

Se debe entregar una breve descripción de los resultados para cada tema, los cuales se pueden resumir en una tabla como la siguiente:

Tema	Clasificación
Tema 1. El derecho a un nivel de vida adecuado (Artículo 28 de la CDPD)	No aplica (N/A)
Tema 2. El derecho al goce de una salud física y mental del más alto nivel posible (Artículo 25 de la CDPD)	Logrado parcialmente (L/P)
Tema 3. El derecho al ejercicio de la capacidad jurídica y el derecho a la libertad personal y la seguridad de la persona (Artículos 12 y 14 de la CDPD)	No iniciado (N/I)
Tema 4. Protección contra la tortura y tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes, como también contra la explotación, la violencia y el abuso (Artículos 15 y 16 de la CDPD)	Logro iniciado (L/I)
Tema 5. El derecho a vivir en forma independiente y a ser incluido en la comunidad (Artículo 19 de la CDPD)	Logro iniciado (L/I)

### Discusión

Se debe incluir una breve discusión de los resultados anteriores, con cualquier hallazgo cualitativo que ilustre la situación general del establecimiento. Se pueden utilizar unas pocas citas y relatos anecdóticos para ilustrar los resultados generales, los cuales serán desarrollados con mayor extensión en la parte principal del informe.

### Conclusiones y recomendaciones

Se puede comentar sobre la situación general de los derechos humanos y la calidad de los servicios de salud mental en el establecimiento, y se deben enumerar las áreas en las que se recomiendan mejoras.

<sup>1</sup>A lo largo de este documento, se utiliza el término “integrantes de la familia” para incluir a amigos y cuidadores.

Esta sección debe entregar una breve reseña de los métodos utilizados durante el proceso de evaluación, incluyendo:

### **Selección, composición, roles y responsabilidades del equipo de evaluación**

- Cómo se constituyó el equipo
- Nombres y profesiones
- Declaraciones de conflicto de interés
- Los roles asignados a cada miembro y cómo y por qué se hicieron esas asignaciones. Por ejemplo, la decisión del equipo en cuanto a que los usuarios serían los más adecuados para entrevistar a otros usuarios.
- La capacitación impartida a los miembros del equipo, incluido los contenidos sobre derechos humanos, legislación de salud mental y uso de las herramientas de evaluación y de los criterios de puntuación.

### **Reuniones preliminares del equipo de evaluación**

- Ubicación y fecha(s);
- Documentos revisados, con una lista y notas sobre cualquier documento importante que no estaba disponible o era inexistente;
- Evaluaciones previas del establecimiento (si es que existen), con un resumen de los resultados más relevantes; y
- Cualquier consideración ética, incluyendo la aprobación del comité de ética y los formularios de consentimiento.

### **La visita**

- Contacto preparatorio con el establecimiento: si se le informó de la visita al establecimiento y con cuánta antelación, de qué forma se le informó y cómo respondió el establecimiento a la notificación
- Lugar y fecha de la visita
- Las observaciones que se hicieron y las que no se comunicaron
- Entrevistas:
  - La cantidad de personal, usuarios e integrantes de la familia que fueron entrevistados (ver el ejemplo a continuación). Es importante registrar cualquier diferencia entre lo planificado y el número real de entrevistas realizadas, exponiendo las razones por las cuales se llevaron a cabo más o menos entrevistas.
  - El proceso de selección de los entrevistados.
  - Las cuestiones prácticas, positivas o negativas, que ocurrieron en la aplicación de las entrevistas. Por ejemplo, ¿existían áreas privadas apropiadas para hacer las entrevistas?; ¿el personal ayudó sugiriendo usuarios adecuados para entrevistar?

## Recordatorio

El número de personas entrevistadas dependerá del número de usuarios y personal asociados con el establecimiento, el tamaño total del establecimiento y el número de unidades que comprende. Por ejemplo:

- Si sólo seis usuarios reciben atención en un establecimiento, todos (100%) deberían ser entrevistados.
- Si hay 16 usuarios, un mínimo de ocho (50%) debería ser entrevistado.
- Si hay 40 usuarios o más, al menos 12 (aproximadamente el 30%) deberían ser entrevistados.
- El número de entrevistas a ser realizadas con los integrantes de la familia puede ser determinado dividiendo por dos el número de entrevistas previstas con los usuarios. Por lo tanto, en los escenarios anteriores, el número de integrantes de la familia a entrevistar serían tres (50% del número de usuarios), cuatro (50%) y seis (50%).
- El número de personal a ser entrevistado puede ser determinado sobre la base de las mismas proporciones utilizadas para los usuarios.

Estas proporciones son sólo guías. Podría ser innecesario realizar el número predeterminado de entrevistas si el equipo de evaluación considera que ha reunido la información suficiente para determinar las condiciones de calidad y de derechos humanos del establecimiento. Por ejemplo, no tiene sentido entrevistar personas si las entrevistas no aportan información adicional importante. Por lo tanto, con los probables abandonos y rechazos a dar consentimiento, a menudo habrá una diferencia entre lo planificado y el número real de entrevistas realizadas.

No es obligatorio llevar a cabo entrevistas para los establecimientos generales de salud. Las comparaciones entre los establecimientos de salud mental y general se pueden hacer basadas en la observación. Sin embargo, para una comparación más profunda, también pueden llevarse a cabo entrevistas para los establecimientos generales de salud utilizando las proporciones anteriores como una guía.

### Ejemplo: número de entrevistas a realizar en un establecimiento hospitalario

Nombre y ubicación del establecimiento	Número de personal	Número de usuarios	Fecha y hora de la Visita	Entrevistas al personal		Entrevistas a usuarios		Entrevistas a familiares (amigos o cuidadores)	
				Planeadas	Realizadas	Planeadas	Realizadas	Planeadas	Realizadas
[Poner nombre y ubicación del establecimiento]	5	40	8 Enero 2012 13.00 a 16.00	5	3	12	10	12	10

## Reunión del comité después de una visita

- fecha y ubicación
- qué miembros estuvieron presentes
- la función de cada miembro, por ejemplo, quién llenó el formulario de información cuantitativa
- los temas tratados en la reunión
- cómo se determinaron las puntuaciones y cómo se abordó la subjetividad en la puntuación

## Resultados

### Tema 1

#### El derecho a un nivel de vida adecuado (Artículo 28 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD))

#### Puntuaciones generales:

Servicios de salud mental:	L/T	L/P	L/I	N/I	N/A
<i>Servicios de salud general:</i>	<i>L/T</i>	<i>L/P</i>	<i>L/I</i>	<i>N/I</i>	<i>N/A</i>

## Estándares

1.1 La infraestructura se encuentra en buenas condiciones físicas.

Salud mental:	L/T	L/P	L/I	N/I	N/A
<i>Salud general:</i>	<i>L/T</i>	<i>L/P</i>	<i>L/I</i>	<i>N/I</i>	<i>N/A</i>

1.2 Los dormitorios son confortables y resguardan suficientemente la privacidad de los usuarios.

Salud mental:	L/T	L/P	L/I	N/I	N/A
<i>Salud general:</i>	<i>L/T</i>	<i>L/P</i>	<i>L/I</i>	<i>N/I</i>	<i>N/A</i>

1.3 El establecimiento cumple con los requisitos sanitarios y de higiene.

Salud mental:	L/T	L/P	L/I	N/I	N/A
<i>Salud general:</i>	<i>L/T</i>	<i>L/P</i>	<i>L/I</i>	<i>N/I</i>	<i>N/A</i>

1.4 A los usuarios se les brinda comida, agua potable para beber y ropa que se ajusta a sus necesidades y preferencias.

Salud mental:	L/T	L/P	L/I	N/I	N/A
<i>Salud general:</i>	<i>L/T</i>	<i>L/P</i>	<i>L/I</i>	<i>N/I</i>	<i>N/A</i>

1.5 Los usuarios pueden comunicarse libremente y se respeta su derecho a la privacidad.

Salud mental:	L/T	L/P	L/I	N/I	N/A
<i>Salud general:</i>	<i>L/T</i>	<i>L/P</i>	<i>L/I</i>	<i>N/I</i>	<i>N/A</i>

1.6 El establecimiento proporciona un ambiente acogedor, cómodo y estimulante que conduce a la participación activa y a la interacción.

Salud mental:	L/T	L/P	L/I	N/I	N/A
<i>Salud general:</i>	<i>L/T</i>	<i>L/P</i>	<i>L/I</i>	<i>N/I</i>	<i>N/A</i>

1.7 Los usuarios pueden disfrutar de una vida social y personal plenas y seguir participando en la vida y actividades comunitarias.

Salud mental:	L/T	L/P	L/I	N/I	N/A
<i>Salud general:</i>	<i>L/T</i>	<i>L/P</i>	<i>L/I</i>	<i>N/I</i>	<i>N/A</i>

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 1.1. La infraestructura se encuentra en buenas condiciones físicas.</b>  <b>(Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar:</i>				
Criterio 1.1.1. La infraestructura se encuentra en buen estado de conservación (por ejemplo, las ventanas no están rotas, la pintura no se está descascarando de las paredes).	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.1.2. La infraestructura permite acceso a personas con discapacidad física.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.1.3. La iluminación del edificio (natural y artificial), la calefacción y la ventilación proporcionan un ambiente confortable para vivir.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.1.4. Se dispone de medidas de seguridad para proteger a las personas contra incendios.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 1.2 Los dormitorios son confortables y resguardan suficientemente la privacidad de los usuarios. (Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
Criterio 1.2.1. Los dormitorios ofrecen suficiente espacio para cada usuario y sin hacinamiento.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.2.2. Los hombres y las mujeres, así como los niños y las personas mayores, disponen de dormitorios separados.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.2.3. Los usuarios son libres de elegir cuándo levantarse y cuándo ir a la cama.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.2.4. Los dormitorios permiten la privacidad de los usuarios.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.2.5. Existe ropa de cama limpia y en cantidad suficiente disponible para los usuarios.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.2.6. Los usuarios pueden mantener pertenencias personales y disponen de suficiente espacio para guardarlas con llave.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 1, Estándar 1.3

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 1.3 El establecimiento cumple con los requisitos sanitarios y de higiene. (Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
Criterio 1.3.1. La infraestructura de la sala de baño e inodoros está limpia y funciona adecuadamente.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.3.2. La infraestructura de la sala de baño e inodoros otorga privacidad y separación para hombres y mujeres.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.3.3. Los usuarios tienen acceso regular a la sala de baño e inodoro.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.3.4. Existen medidas para las necesidades de baño e inodoro de los usuarios que se encuentran postrados en cama, o que tienen una movilidad reducida u otras discapacidades físicas.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 1, Estándar 1.4

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 1.4 A los usuarios se les brinda comida, agua potable para beber y ropa que se ajusta a sus necesidades y preferencias. (Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
Criterio 1.4.1. Existe suministro suficiente de alimentos y agua potable, los que son de buena calidad y satisfacen las preferencias culturales de los usuarios y las necesidades de su salud física.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.4.2. La comida es preparada y servida en condiciones satisfactorias, y las zonas para comer son culturalmente apropiadas y reflejan las costumbres alimentarias de la comunidad.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.4.3. Los usuarios pueden usar su propia ropa y zapatos (ropa para el día y la noche).	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.4.4. Cuando los usuarios no tienen su propia ropa, se les facilita ropa de buena calidad que cumple con sus preferencias culturales y es adecuada para el clima.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 1, Estándar 1.5

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 1.5 Los usuarios pueden comunicarse libremente, y se respeta su derecho a la privacidad. (Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
Criterio 1.5.1. Las comunicaciones a través de teléfono, cartas, correos electrónicos e internet están disponibles gratuitamente para los usuarios, sin censura.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.5.2. Se respeta la privacidad en las comunicaciones de los usuarios.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.5.3. Los usuarios pueden comunicarse en el idioma de su elección, y el establecimiento proporciona apoyo (por ejemplo, traductores) para garantizar que ellos puedan expresar sus necesidades.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.5.4. Los usuarios pueden recibir visitas, elegir a quienes quieren ver y compartir con sus visitas en cualquier horario razonable.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.5.5. Los usuarios pueden circular libremente por el establecimiento.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 1, Estándar 1.6

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 1.6 El establecimiento proporciona un ambiente acogedor, cómodo y estimulante que conduce a la participación activa y a la interacción. (Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
Criterio 1.6.1. Existe mobiliario amplio, cómodo y en buen estado.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.6.2. La disposición del establecimiento es propicia para la interacción entre los usuarios, el personal y los visitantes.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.6.3. El establecimiento proporciona los recursos necesarios, incluido el equipamiento, para garantizar que los usuarios tengan la oportunidad de interactuar y participar en actividades de recreación.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.6.4. Dentro del establecimiento hay habitaciones que están específicamente designadas como zonas de recreación para los usuarios.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 1, Estándar 1.7

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 1.7 Los usuarios pueden disfrutar de una vida social y personal plenas y seguir participando en la vida y actividades comunitarias. (Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
Criterio 1.7.1. Los usuarios pueden interactuar con otros usuarios, incluidos miembros del sexo opuesto.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.7.2. El personal hace posible las peticiones personales, tales como asistir a bodas o funerales.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.7.3. Se ofrece una serie de actividades programadas y organizadas con regularidad, tanto en el establecimiento como en la comunidad, que son pertinentes y adecuadas para la edad.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.7.4. El personal proporciona información a los usuarios sobre las actividades de la comunidad y facilitan su acceso a dichas actividades.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 1.7.5. El personal facilita a los usuarios el acceso a actividades de entretenimiento fuera del establecimiento, como también llevan actividades de entretenimiento de la comunidad al establecimiento.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Resultados

### Tema 2

#### El derecho al goce de una salud física y mental del más alto nivel posible (Artículo 25 de la CDPD)

##### Puntuaciones generales:

Servicios de salud mental:	L/T	L/P	L/I	N/I	N/A
<i>Servicios de salud general:</i>	<i>L/T</i>	<i>L/P</i>	<i>L/I</i>	<i>N/I</i>	<i>N/A</i>

## Estándares

2.1 Los establecimientos están disponibles para todo aquel que requiera tratamiento y apoyo.

Salud mental:	L/T	L/P	L/I	N/I	N/A
<i>Salud general:</i>	<i>L/T</i>	<i>L/P</i>	<i>L/I</i>	<i>N/I</i>	<i>N/A</i>

2.2 El establecimiento cuenta con personal calificado y ofrece servicios de salud mental de buena calidad.

Salud mental:	L/T	L/P	L/I	N/I	N/A
<i>Salud general:</i>	<i>L/T</i>	<i>L/P</i>	<i>L/I</i>	<i>N/I</i>	<i>N/A</i>

2.3 El tratamiento, la rehabilitación psicosocial y los enlaces a redes de apoyo y otros servicios son elementos de un plan de “recuperación” conducido por el usuario, y contribuyen a su capacidad para vivir con independencia en la comunidad.

Salud mental:	L/T	L/P	L/I	N/I	N/A
<i>Salud general:</i>	<i>L/T</i>	<i>L/P</i>	<i>L/I</i>	<i>N/I</i>	<i>N/A</i>

2.4 La medicación psicotrópica está disponible, es asequible y se usa apropiadamente.

Salud mental:	L/T	L/P	L/I	N/I	N/A
<i>Salud general:</i>	<i>L/T</i>	<i>L/P</i>	<i>L/I</i>	<i>N/I</i>	<i>N/A</i>

2.5 Existe disponibilidad de servicios adecuados para la salud general y reproductiva.

Salud mental:	L/T	L/P	L/I	N/I	N/A
<i>Salud general:</i>	<i>L/T</i>	<i>L/P</i>	<i>L/I</i>	<i>N/I</i>	<i>N/A</i>

## Tema 2, Estándar 2.1

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<p><b>Estándar 2.1 Los establecimientos están disponibles para todo aquel que requiera tratamiento y apoyo.</b></p> <p><b>(Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b></p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
<p>Criterio 2.1.1. A ninguna persona se le niega el acceso a los establecimientos o a tratamiento sobre la base de factores económicos o de su raza, color, sexo, lengua, religión, opinión política o de otro tipo, nacionalidad, origen étnico, indígena o social, propiedad, discapacidad, lugar de nacimiento, edad u otra condición.</p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<p>Criterio 2.1.2. Todos los que solicitan tratamiento de salud mental reciben atención en este establecimiento o son referidos a otros establecimientos donde se les pueda proporcionar atención.</p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<p>Criterio 2.1.3. Ningún usuario será admitido, tratado o mantenido en el establecimiento basándose en su raza, color, sexo, lengua, religión, opinión política o de otro tipo, nacionalidad, origen étnico, indígena o social, propiedad, discapacidad, lugar de nacimiento, edad u otra condición.</p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 2, Estándar 2.2

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 2.2 El establecimiento cuenta con personal calificado y ofrece servicios de salud mental de buena calidad.</b> <b>(Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
Criterio 2.2.1. El establecimiento cuenta con personal que posee competencias suficientemente diversas para proporcionar consejería, rehabilitación psicosocial, información, educación y apoyo a los usuarios y a sus familias, amigos o cuidadores, con el fin de promover la vida independiente y la inclusión en la comunidad.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 2.2.2. El personal está bien informado acerca de la disponibilidad y el papel de los servicios y recursos comunitarios para promover la vida independiente y la inclusión en la comunidad.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 2.2.3. Los usuarios pueden consultar con un psiquiatra u otro integrante del personal de salud mental especializado cuando así lo deseen.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 2.2.4. El personal del establecimiento está capacitado y autorizado para prescribir y revisar la medicación psicotrópica.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 2.2.5. Al personal se le capacita y se le da información escrita sobre los derechos de las personas con discapacidades mentales y está familiarizado con las normas internacionales de derechos humanos, incluyendo la CDPD.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 2, Estándar 2.2

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
Criterio 2.2.6. Los usuarios están informados sobre los mecanismos para expresar sus opiniones sobre la prestación y mejora de servicios, y tienen acceso a ellos.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 2, Estándar 2.3

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<p><b>Estándar 2.3 El tratamiento, la rehabilitación psicosocial y los enlaces a redes de apoyo y otros servicios son elementos de un plan de “recuperación” conducido por el usuario, y contribuyen a su capacidad para vivir con independencia en la comunidad.</b></p> <p><b>(Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b></p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
<p>Criterio 2.3.1. Cada usuario cuenta con un plan integral e individualizado de “recuperación”, el cual incluye sus metas y objetivos sociales, médicos, laborales y educacionales para la “recuperación”.</p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<p>Criterio 2.3.2. Los planes de “recuperación” son conducidos por el usuario, reflejando sus opciones y preferencias para la atención, los cuales son puestos en práctica y son revisados y actualizados periódicamente por el usuario y un miembro del personal.</p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<p>Criterio 2.3.3. Como parte de sus planes de “recuperación”, se motiva a los usuarios a desarrollar instrucciones anticipadas<sup>2</sup> que especifiquen las opciones de tratamiento y de “recuperación” que desean tener, así como aquellas que no, las que se utilizarán si se encuentran incapacitados de comunicar sus decisiones en algún momento en el futuro.</p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

<sup>2</sup> La instrucción anticipada es un documento escrito en el que una persona puede especificar por adelantado decisiones sobre la atención en salud, opciones de tratamiento o “recuperación”, en el caso de que no sea capaz de comunicar sus decisiones en algún momento en el futuro. Las instrucciones anticipadas pueden incluir también opciones de tratamiento y de “recuperación” que una persona no quiere tener, y como tal puede ayudar a asegurar de que no reciba ninguna intervención en contra de sus deseos.

## Tema 2, Estándar 2.3

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<p>Criterio 2.3.4. Cada usuario tiene acceso a programas psicosociales para el cumplimiento de las funciones sociales de su elección mediante el desarrollo de las habilidades necesarias para el empleo, la educación u otras áreas. El desarrollo de habilidades se adapta a las preferencias de “recuperación” de la persona y puede incluir la mejora de habilidades de vida y de autocuidado.</p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<p>Criterio 2.3.5 Se motiva a los usuarios a establecer una red de apoyo social y/o mantener el contacto con los miembros de su red para facilitar la vida independiente en la comunidad. El establecimiento proporciona asistencia para contactar a los usuarios con familiares y amigos, de acuerdo con sus deseos.</p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<p>Criterio 2.3.6. Los establecimientos vinculan a los usuarios con el sistema general de atención de salud, otros niveles de servicios de salud mental, tales como la atención secundaria, y con servicios de la comunidad, tales como apoyo económico, alojamiento, agencias de empleo, centros de día y atención residencial asistida.</p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 2, Estándar 2.4

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 2.4 La medicación psicotrópica está disponible, es asequible y se usa apropiadamente. (Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
Criterio 2.4.1. El establecimiento dispone de la medicación psicotrópica adecuada (especificada en la lista nacional de medicamentos esenciales) o es posible recetarla.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 2.4.2. Se dispone de un suministro constante de medicamentos psicotrópicos esenciales, en cantidades suficientes para satisfacer las necesidades de los usuarios.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 2.4.3. El tipo y la dosis del medicamento siempre son apropiados para los diagnósticos clínicos de los usuarios y se revisan con regularidad.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 2.4.4. Los usuarios están informados sobre el propósito de los medicamentos que se ofrecen y sus potenciales efectos secundarios.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 2.4.5. Los usuarios están informados sobre las opciones de tratamiento que son posibles alternativas a la medicación o podrían complementarla, tales como la psicoterapia.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 2, Estándar 2.5

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 2.5 Existe disponibilidad de servicios adecuados para la salud general y reproductiva. (Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
Criterio 2.5.1. Se ofrece a los usuarios exámenes de salud física y/o detección de enfermedades específicas al ingresar en el establecimiento y, posteriormente, con regularidad.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 2.5.2. El tratamiento para los problemas generales de salud, incluyendo vacunas, está a disposición de los usuarios en los establecimientos o a través de derivación a otro establecimiento.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 2.5.3. Cuando se necesitan procedimientos quirúrgicos o médicos que no pueden ser proporcionados en el establecimiento, existen mecanismos de referencia para asegurar que los usuarios reciban estos servicios de salud en forma oportuna.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 2.5.4. En el establecimiento se ofrece educación y promoción de salud en forma regular.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 2.5.5. Los usuarios son informados y asesorados sobre asuntos de salud reproductiva y planificación familiar.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 2, Estándar 2.5

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
Criterio 2.5.6. A los usuarios se les proporcionan servicios de salud general y reproductiva con el consentimiento libre e informado.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Resultados

### Tema 3

#### El derecho al ejercicio de la capacidad jurídica y el derecho a la libertad personal y la seguridad de la persona (Artículos 12 y 14 de la CDPD)

#### Puntuaciones generales:

Servicios de salud mental:	L/T	L/P	L/I	N/I	N/A
<i>Servicios de salud general:</i>	<i>L/T</i>	<i>L/P</i>	<i>L/I</i>	<i>N/I</i>	<i>N/A</i>

#### Estándares

- 3.1 Las preferencias de los usuarios en cuanto al lugar y forma de tratamiento son siempre una prioridad.
- |                       |            |            |            |            |            |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Salud mental:         | L/T        | L/P        | L/I        | N/I        | N/A        |
| <i>Salud general:</i> | <i>L/T</i> | <i>L/P</i> | <i>L/I</i> | <i>N/I</i> | <i>N/A</i> |
- 3.2 Existen procedimientos y resguardos para evitar la detención y el tratamiento sin el consentimiento libre e informado.
- |                       |            |            |            |            |            |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Salud mental:         | L/T        | L/P        | L/I        | N/I        | N/A        |
| <i>Salud general:</i> | <i>L/T</i> | <i>L/P</i> | <i>L/I</i> | <i>N/I</i> | <i>N/A</i> |
- 3.3 Los usuarios pueden ejercer su capacidad jurídica y se les da el apoyo<sup>3</sup> que puedan necesitar para ejercer su capacidad jurídica.
- |                       |            |            |            |            |            |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Salud mental:         | L/T        | L/P        | L/I        | N/I        | N/A        |
| <i>Salud general:</i> | <i>L/T</i> | <i>L/P</i> | <i>L/I</i> | <i>N/I</i> | <i>N/A</i> |
- 3.4 Los usuarios tienen el derecho a la confidencialidad y al acceso a su información de salud personal.
- |                       |            |            |            |            |            |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Salud mental:         | L/T        | L/P        | L/I        | N/I        | N/A        |
| <i>Salud general:</i> | <i>L/T</i> | <i>L/P</i> | <i>L/I</i> | <i>N/I</i> | <i>N/A</i> |

<sup>3</sup> Ver Anexo 2 del Manual de Aplicación del Instrumento QualityRights de la OMS para mayor información sobre la toma de decisiones con apoyo.

## Tema 3, Estándar 3.1

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 3.1 Las preferencias de los usuarios en cuanto al lugar y forma de tratamiento son siempre una prioridad. (Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

### *Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar*

<p>Criterio 3.1.1. Las preferencias de los usuarios tienen prioridad en todas las decisiones sobre dónde van a recibir los servicios.</p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<p>Criterio 3.1.2. Se hacen todos los esfuerzos para facilitar el alta de la hospitalización, de modo de que los usuarios puedan vivir en sus comunidades.</p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<p>Criterio 3.1.3. Las preferencias de los usuarios tienen prioridad en todas las decisiones sobre sus planes de tratamiento y “recuperación”.</p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 3, Estándar 3.2

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 3.2 Existen procedimientos y resguardos para evitar la detención y el tratamiento sin el consentimiento libre e informado. (Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
Criterio 3.2.1. La hospitalización y el tratamiento se basan en el consentimiento libre e informado de los usuarios.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 3.2.2. El personal respeta las instrucciones anticipadas de los usuarios cuando proveen el tratamiento.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 3.2.3. Los usuarios tienen el derecho a rechazar el tratamiento.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 3.2.4. Todo caso de tratamiento y detención en un establecimiento sin el consentimiento libre e informado se documenta y se informa rápidamente a una autoridad legal.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 3, Estándar 3.2

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<p> <b>Criterio 3.2.5.</b> A las personas que reciban tratamiento o sean detenidas en un establecimiento sin su consentimiento informado se les informa acerca de los procedimientos para apelar sobre su tratamiento o detención.                 </p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<p> <b>Criterios 3.2.6.</b> Los establecimientos apoyan el acceso de las personas a procedimientos de apelación y representación legal cuando se les da tratamiento o se les mantiene en el establecimiento sin su consentimiento informado.                 </p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 3, Estándar 3.3

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 3.3 Los usuarios pueden ejercer su capacidad jurídica y se les da el apoyo que puedan necesitar para ejercer su capacidad jurídica.</b> <b>(Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
Criterio 3.3.1. En todo momento, el personal interactúa con los usuarios de una manera respetuosa, reconociendo su capacidad para comprender la información, tomar decisiones y poder elegir.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 3.3.2. Se proporciona información clara y completa sobre los derechos de los usuarios en forma escrita y verbal.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 3.3.3. Se entrega a los usuarios información clara y completa sobre la evaluación, diagnóstico, opciones de tratamiento y “recuperación” en una forma que entiendan y que les permita tomar decisiones libres e informadas.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 3.3.4. Los usuarios pueden designar y consultar con una persona o red de personas de apoyo de su propia y libre elección en la toma de decisiones sobre la hospitalización, tratamiento y asuntos personales, legales, financieros y otros, y las personas seleccionadas serán reconocidas como tales por el personal.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

### Tema 3, Estándar 3.3

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<p>Criterio 3.3.5. El personal respeta la autoridad de la persona o red de personas de apoyo que han sido designadas por el usuario para comunicar sus decisiones con apoyo.</p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<p>Criterio 3.3.6. La toma de decisiones con apoyo es el modelo predominante, y se evita la toma de decisiones sustitutiva.</p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<p>Criterio 3.3.7. Cuando un usuario carece de una persona o una red de personas de apoyo y desea designar una, el establecimiento ayudará al usuario a acceder al apoyo adecuado.</p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 3, Estándar 3.4

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 3.4 Los usuarios tienen el derecho a la confidencialidad y al acceso a su información de salud personal. (Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
Criterio 3.4.1. Se crea una ficha médica personal y confidencial para cada usuario.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 3.4.2. Los usuarios tienen acceso a la información contenida en sus fichas médicas.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 3.4.3. Se resguarda la confidencialidad de la información sobre los usuarios.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 3.4.4. Los usuarios pueden agregar información escrita, opiniones y comentarios a sus fichas médicas sin censura.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 4

### Protección contra la tortura y tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes, como también contra la explotación, la violencia y el abuso (Artículos 15 y 16 de la CDPD)

#### Puntuaciones generales:

Servicios de salud mental:	L/T	L/P	L/I	N/I	N/A
<i>Servicios de salud general:</i>	<i>L/T</i>	<i>L/P</i>	<i>L/I</i>	<i>N/I</i>	<i>N/A</i>

#### Estándares

- 4.1 Los usuarios tienen el derecho a estar libres de abuso verbal, mental, físico y sexual y de descuido físico y emocional.
- |                       |            |            |            |            |            |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Salud mental:         | L/T        | L/P        | L/I        | N/I        | N/A        |
| <i>Salud general:</i> | <i>L/T</i> | <i>L/P</i> | <i>L/I</i> | <i>N/I</i> | <i>N/A</i> |
- 4.2 Se utilizan métodos alternativos al aislamiento y contención para “atenuar el escalamiento” de crisis potenciales.
- |                       |            |            |            |            |            |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Salud mental:         | L/T        | L/P        | L/I        | N/I        | N/A        |
| <i>Salud general:</i> | <i>L/T</i> | <i>L/P</i> | <i>L/I</i> | <i>N/I</i> | <i>N/A</i> |
- 4.3 No se debe abusar de la terapia electroconvulsiva, psicocirugía y otros procedimientos médicos que puedan tener efectos permanentes o irreversibles, sean estos realizados en el establecimiento o referidos a otro establecimiento, y pueden ser administrados solamente con el consentimiento libre e informado del usuario.
- |                       |            |            |            |            |            |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Salud mental:         | L/T        | L/P        | L/I        | N/I        | N/A        |
| <i>Salud general:</i> | <i>L/T</i> | <i>L/P</i> | <i>L/I</i> | <i>N/I</i> | <i>N/A</i> |
- 4.4 No se somete a ningún usuario a experimentos médicos o científicos sin su consentimiento informado.
- |                       |            |            |            |            |            |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Salud mental:         | L/T        | L/P        | L/I        | N/I        | N/A        |
| <i>Salud general:</i> | <i>L/T</i> | <i>L/P</i> | <i>L/I</i> | <i>N/I</i> | <i>N/A</i> |
- 4.5 Existen medidas para prevenir la tortura o los tratos crueles, inhumanos o degradantes y otras formas de maltrato y abuso.
- |                       |            |            |            |            |            |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Salud mental:         | L/T        | L/P        | L/I        | N/I        | N/A        |
| <i>Salud general:</i> | <i>L/T</i> | <i>L/P</i> | <i>L/I</i> | <i>N/I</i> | <i>N/A</i> |

<sup>3</sup> Ver Anexo 2 del Manual de Aplicación del Instrumento QualityRights de la OMS para mayor información sobre la toma de decisiones con apoyo.

## Tema 4, Estándar 4.1

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 4.1 Los usuarios tienen el derecho a estar libres de abuso verbal, mental, físico y sexual y de descuido físico y emocional. (Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
Criterio 4.1.1. Los miembros del personal tratan a los usuarios con humanidad, dignidad y respeto.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 4.1.2. Ningún usuario es sometido a abuso verbal, físico, sexual o mental.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 4.1.3. Ningún usuario es sometido a descuido físico o emocional.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 4.1.4. Se han adoptado medidas apropiadas para prevenir todas las formas de abuso.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 4.1.5. El personal apoya a usuarios que han sido víctimas de abuso para que puedan acceder a la ayuda que puedan desear.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 4, Estándar 4.2

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 4.2 Se utilizan métodos alternativos al aislamiento<sup>4</sup> y contención<sup>5</sup> para “atenuar el escalamiento” de crisis potenciales. (Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
Criterio 4.2.1. Los usuarios no son sometidos a aislamiento o a contención.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 4.2.2. Se han implementado alternativas al aislamiento y contención en el establecimiento, y el personal está capacitado en técnicas de “atenuar el escalamiento” para intervenir en situaciones de crisis y prevenir daños a los usuarios o al personal.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 4.2.3. Se realiza una evaluación de “atenuación del escalamiento” consultando al usuario, con el objetivo de identificar los gatillantes <sup>6</sup> y los factores que él o ella considera que logran aminorar sus situaciones de crisis y para determinar sus métodos preferidos de intervención en crisis.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 4.2.4. Los métodos preferidos de intervención identificados por el usuario están disponibles para ser utilizados en una situación de crisis y se integran en el plan individual de “recuperación” del usuario.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

<sup>4</sup> “Aislamiento” significa mantener involuntariamente a una persona sola en un cuarto con llave o área de seguridad de la cual ella está físicamente impedida de salir.

<sup>5</sup> “Contención” significa en este documento el uso de un dispositivo mecánico o medicamentos para impedir que una persona se mueva.

<sup>6</sup> Entre los gatillantes se puede incluir el ser presionado para hacer algo, recibir ciertas preguntas o estar en la presencia de una persona con la que uno no se sienta cómodo. Entre los factores que contribuyen a atenuar una crisis se pueden incluir quedarse solo durante un tiempo, hablar con una persona en quien se confía o escuchar música.

## Tema 4, Estándar 4.2

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
Criterio 4.2.5. Se registra cualquier caso de aislamiento o de contención (por ejemplo, tipo, duración) y se informa al director del establecimiento, así como a un organismo externo pertinente.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 4, Estándar 4.3

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<p><b>Estándar 4.3 No se debe abusar de la terapia electroconvulsiva, psicocirugía y otros procedimientos médicos que puedan tener efectos permanentes o irreversibles, sean estos realizados en el establecimiento o referidos a otro establecimiento, y pueden ser administrados solamente con el consentimiento libre e informado del usuario.</b></p> <p><b>(Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b></p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
<p>Criterio 4.3.1. No se administra ninguna terapia electroconvulsiva sin el consentimiento libre e informado de los usuarios.</p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<p>Criterio 4.3.2. Existe disponibilidad y cumplimiento de guías clínicas claras, basadas en la evidencia, sobre cómo y cuándo la terapia electroconvulsiva puede o no ser administrada.</p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<p>Criterio 4.3.3. Nunca se utiliza la terapia electroconvulsiva en su forma no modificada (es decir, sin un anestésico y un relajante muscular).</p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 4, Estándar 4.3

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
Criterio 4.3.4. Nunca se administra la terapia electroconvulsiva a un menor de edad.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 4.3.5. No se lleva a cabo psicocirugía ni otros tratamientos irreversibles sin el consentimiento libre e informado del usuario y la aprobación de una comisión independiente.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 4, Estándar 4.4

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 4.4 No se somete a ningún usuario a experimentos médicos o científicos sin su consentimiento informado. (Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
Criterio 4.4.1. Los experimentos médicos o científicos se llevan a cabo sólo con el consentimiento libre e informado de los usuarios.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 4.4.2. El personal no recibe ningún privilegio, compensación o remuneración a cambio de promover o reclutar a los usuarios a participar en experimentos médicos o científicos.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 4.4.3. No se lleva a cabo experimentación médica o científica si es potencialmente dañina o peligrosa para el usuario.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 4.4.4. Cualquier experimentación médica o científica es aprobada por un comité de ética independiente.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 4, Estándar 4.4

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 4.5 Existen medidas para prevenir la tortura o los tratos crueles, inhumanos o degradantes y otras formas de maltrato y abuso. (Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
Criterio 4.5.1. Los usuarios están informados y tienen acceso a procedimientos para presentar apelaciones y quejas, con carácter confidencial, a un organismo legal externo e independiente en temas relacionados al descuido, abuso, aislamiento o contención, hospitalización o tratamiento sin el consentimiento informado y otras materias relevantes.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 4.5.2. Los usuarios están protegidos contra las repercusiones negativas derivadas de las quejas que pudieran presentar.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 4.5.3. Los usuarios tienen acceso a representantes legales y pueden reunirse con ellos confidencialmente.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 4.5.4. Los usuarios tienen acceso a defensores para ser informados de sus derechos, discutir los problemas y ser apoyados en el ejercicio de sus derechos humanos y la presentación de apelaciones y quejas.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 4, Estándar 4.4

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<p>                     Criterio 4.5.5. Se toman medidas disciplinarias y/o legales contra cualquier persona que abuse o descuide a los usuarios.                 </p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<p>                     Criterio 4.5.6. El establecimiento es supervisado por una autoridad independiente para prevenir la ocurrencia de malos tratos.                 </p>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

**Tema 5**  
**El derecho a vivir en forma independiente y a ser incluido en la comunidad**  
**(Artículo 19 de la CDPD)**

**Puntuaciones generales:**

Servicios de salud mental:	L/T	L/P	L/I	N/I	N/A
<i>Servicios de salud general:</i>	<i>L/T</i>	<i>L/P</i>	<i>L/I</i>	<i>N/I</i>	<i>N/A</i>

**Estándares**

- 5.1 Se apoya a los usuarios para el acceso a un lugar donde vivir y contar con los recursos financieros necesarios para vivir en la comunidad.
- |                       |            |            |            |            |            |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Salud mental:         | L/T        | L/P        | L/I        | N/I        | N/A        |
| <i>Salud general:</i> | <i>L/T</i> | <i>L/P</i> | <i>L/I</i> | <i>N/I</i> | <i>N/A</i> |
- 5.2 Los usuarios pueden acceder a oportunidades de educación y empleo.
- |                       |            |            |            |            |            |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Salud mental:         | L/T        | L/P        | L/I        | N/I        | N/A        |
| <i>Salud general:</i> | <i>L/T</i> | <i>L/P</i> | <i>L/I</i> | <i>N/I</i> | <i>N/A</i> |
- 5.3 Se apoya el derecho de los usuarios a participar en la vida política y pública y en el ejercicio de la libertad de asociación.
- |                       |            |            |            |            |            |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Salud mental:         | L/T        | L/P        | L/I        | N/I        | N/A        |
| <i>Salud general:</i> | <i>L/T</i> | <i>L/P</i> | <i>L/I</i> | <i>N/I</i> | <i>N/A</i> |
- 5.4 Se apoya a los usuarios en la participación en actividades sociales, culturales, religiosas y de recreación.
- |                       |            |            |            |            |            |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Salud mental:         | L/T        | L/P        | L/I        | N/I        | N/A        |
| <i>Salud general:</i> | <i>L/T</i> | <i>L/P</i> | <i>L/I</i> | <i>N/I</i> | <i>N/A</i> |

## Tema 5, Estándar 5.1

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 5.1. Se apoya a los usuarios para el acceso a un lugar donde vivir y contar con los recursos financieros necesarios para vivir en la comunidad. (Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
Criterio 5.1.1. El personal informa a los usuarios sobre las opciones de vivienda y de recursos económicos.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 5.1.2. El personal apoya a los usuarios a acceder y mantener una vivienda segura, asequible y decente.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 5.1.3. El personal apoya a los usuarios en el acceso a recursos financieros necesarios para vivir en la comunidad.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 5, Estándar 5.2

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 5.2. Los usuarios pueden acceder a oportunidades de educación y empleo. (Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
Criterio 5.2.1. El personal da información a los usuarios sobre las oportunidades de educación y empleo en la comunidad.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 5.2.2. El personal apoya a los usuarios en el acceso a oportunidades de educación, incluyendo educación primaria, secundaria y superior.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 5.2.3. El personal apoya a los usuarios en el desarrollo de carreras laborales y en el acceso a empleo remunerado.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 5, Estándar 5.3

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 5.3. Se apoya el derecho de los usuarios a participar en la vida política y pública y en el ejercicio de la libertad de asociación. (Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
<i>Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar</i>				
Criterio 5.3.1. El personal entrega a los usuarios la información necesaria para que puedan participar plenamente en la vida política y pública y gozar de los beneficios de la libertad de asociación.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 5.3.2. El personal apoya a los usuarios en el ejercicio de su derecho a voto.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 5.3.3. El personal apoya a los usuarios en la incorporación y participación en las actividades de organizaciones políticas, religiosas, sociales, de discapacidad y discapacidad mental y otros grupos.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

## Tema 5, Estándar 5.4

	Establecimiento de salud mental		Establecimiento de salud general	
	Puntuación	Información adicional	Puntuación	Información adicional
<b>Estándar 5.4. Se apoya a los usuarios en la participación en actividades sociales, culturales, religiosas y de recreación. (Puntúe este estándar después de evaluar cada uno de los criterios a continuación.)</b>	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterios y acciones requeridas para lograr este estándar				
Criterio 5.4.1. El personal brinda a los usuarios información sobre opciones disponibles de actividad social, cultural, religiosa y recreativa.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 5.4.2. El personal apoya a los usuarios para que participen en actividades sociales y recreativas de su preferencia.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	
Criterio 5.4.3. El personal apoya a los usuarios para que participen en actividades culturales y religiosas de su preferencia.	L/T L/P L/I N/I N/A		L/T L/P L/I N/I N/A	

La sección de discusión debería incluir los resultados cualitativos del equipo y reflejar las opiniones de todos los miembros del equipo respecto al establecimiento, de acuerdo a la observación, revisión de documentos y entrevistas. No es necesario repetir todo lo ya informado en la sección de resultados. Se deben complementar los resultados globales de la puntuación con la riqueza de los detalles recogidos durante la evaluación.

En primer lugar, se debe describir las observaciones del equipo. En segundo lugar, se debe destacar los resultados de las entrevistas. Puede ser útil incluir citas directas o resumir la información anecdótica descrita al equipo durante las entrevistas. Esto le agrega profundidad al informe. Sin embargo, es de suma importancia la confidencialidad de los comentarios de los entrevistados, y el equipo debe analizar si una determinada información anecdótica o cita puede permitir identificar la fuente, aunque se mantenga el anonimato. En tercer lugar, la información obtenida a partir de la revisión de la documentación puede describirse por separado o puede integrarse en las descripciones de las observaciones y entrevistas.

Puede ser útil usar la estructura de temas para ordenar los resultados, utilizando cada tema como encabezado.

1. El derecho a un nivel de vida adecuado (Artículo 28 de la CDPD)
2. El derecho al goce de una salud física y mental del más alto nivel posible (Artículo 25 de la CDPD)
3. El derecho al ejercicio de la capacidad jurídica y el derecho a la libertad personal y la seguridad de la persona (Artículos 12 y 14 de la CDPD)
4. Protección contra la tortura y tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes, como también contra la explotación, la violencia y el abuso (Artículos 15 y 16 de la CDPD)
5. El derecho a vivir en forma independiente y a ser incluido en la comunidad (Artículo 19 de la CDPD)

Se deben destacar bajo el encabezado correspondiente las cuestiones claves, tales como violaciones de derechos humanos o cualquier preocupación que el equipo tenga. También deben describirse los resultados positivos, y se deben destacar las áreas de buenas prácticas más sobresalientes.

## Conclusiones y recomendaciones

Esta sección debe comenzar con un resumen de las principales conclusiones a las que ha llegado el equipo, incluyendo cualquier violación de los derechos humanos en el establecimiento y las áreas de buenas prácticas que se observaron.

A continuación se deberían proponer recomendaciones, con una sugerencia de cronograma. Todas las violaciones de los derechos humanos requieren de una acción inmediata, y el equipo debe también destacar cualquier práctica que podría involucrar un peligro inminente para los usuarios y que requiera atención urgente.

El informe no debe finalizar con las recomendaciones. Este debe incluir una declaración que oriente al establecimiento en la preparación de un plan de mejora que esté de acuerdo con las recomendaciones y utilice un proceso participativo que involucre a los usuarios, familias, personal y trabajadores de la comunidad.

El *Instrumento de Calidad y Derechos de la OMS* ofrece a los países información práctica y herramientas para la evaluación y mejora de la calidad y las normas de derechos humanos en los establecimientos de salud mental y de apoyo social. El Instrumento se basa en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Proporciona una guía práctica sobre:

- los estándares de derechos humanos y de calidad que deben ser respetados, protegidos y cumplidos en establecimientos de salud mental y de apoyo social, tanto de hospitalización como ambulatorios;
- la preparación y la realización de una evaluación integral de los establecimientos; y
- la presentación de los resultados y la elaboración de recomendaciones apropiadas basadas en la evaluación.

El instrumento está diseñado para ser usado en países de ingresos bajos, medios y altos. Puede ser utilizado por muchos agentes diferentes, incluyendo comités de evaluación específicos, organizaciones no gubernamentales, instituciones nacionales de derechos humanos, comisiones nacionales de salud o salud mental, organismos de acreditación de servicios en salud y mecanismos nacionales establecidos bajo tratados internacionales para supervisar la implementación de las normas en derechos humanos, y otros con un interés en promover los derechos de las personas con discapacidades.

El *Instrumento de Calidad y Derechos de la OMS* es un recurso esencial, no sólo para poner fin a los descuidos y abusos del pasado, sino también para asegurar servicios de alta calidad en el futuro.



## Organización Mundial de la Salud

Desarrollo de Políticas y Servicio en Salud Mental  
Departamento de Salud Mental y Abuso de Sustancias  
Organización Mundial de la Salud  
Ginebra, Suiza

