

DECÁLOGO DE DERECHOS

de personas usuarias
de programas de
recuperación



FONO DROGAS Y ALCOHOL

 **1412**

DESDE RED FIJA Y CELULARES

Decálogo de derechos de personas usuarias de programas de recuperación

División Programática

Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas
y Alcohol (SENDA)

Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Gobierno de Chile

Santiago, Chile

2024

© SENDA

Este documento fue elaborado por las áreas de Tratamiento e Integración Social de la División Programática de SENDA.

1 / ANTECEDENTES

Centrado en el enfoque de derechos humanos, SENDA ha promovido el análisis de los derechos de las personas que participan en programas de tratamiento por consumo problemático de sustancias, tomando como punto de partida la Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes de pacientes en relación con acciones vinculadas a la atención en salud.

El Decálogo de derechos de personas usuarias de programas de recuperación que se presenta a continuación busca fortalecer los derechos de las personas que

acceden a programas de tratamiento y programas de integración social –como viviendas de apoyo y orientación sociolaboral–, con una perspectiva más pertinente para quienes están en proceso de recuperación por uso de alcohol y otras drogas.

Como parte de la construcción de este texto, SENDA tuvo a la vista un informe de la Fundación Henry Dunant América Latina, realizado a solicitud de SENDA entre 2017 y 2018, un análisis de la normativa legal y convenios internacionales vigentes,

además del desarrollo de grupos focales con profesionales de centros de tratamiento y personas usuarias¹.

Se espera que este decálogo constituya una base normativa para mejorar la atención a personas en los diferentes servicios de recuperación que presta SENDA en convenio con instituciones públicas y privadas. Así mismo, se

espera que este contenido se incorpore a la capacitación, entrenamiento y formación de profesionales que trabajan en programas de recuperación.

Instamos a todas las instituciones, equipos y personas colaboradoras de la labor de SENDA a darle curso a este decálogo, difundirlo e incorporarlo en su quehacer cotidiano.

-
1. Se reconoce además el aporte de la “Declaración de los derechos de las personas en situación de Apoyo, Ayuda y/o Asesoría” elaborada por el Programa de Atención Familiar Integral (PAFI) de la Municipalidad de Quillota, junto a la Red de Acción por los Derechos de Quillota, que aborda estos derechos desde una perspectiva más bien terapéutica.

2 / LAS PERSONAS USUARIAS DE DROGAS COMO SUJETOS PLENOS DE DERECHO

Las representaciones sociales del fenómeno de las drogas con una percepción estereotipada y estigmatizadora implican un obstáculo, tanto para el pleno disfrute de los derechos humanos de las personas usuarias como para mejorar su calidad de vida y acceso a oportunidades igualitarias de desarrollo (Arana y Germán, 2004)².

Por ello, es imprescindible situar la reflexión sobre el uso de alcohol y otras

drogas desde la perspectiva de los derechos humanos, de todos los cuales son titulares las personas usuarias de sustancias. Además, es necesario revisar el enfoque de actuación y las intervenciones del Estado, cuyo punto de partida debe ser el reconocimiento de que su actuar va dirigido a regular la existencia de personas que tienen derechos que pueden exigir o demandar, y a establecer mecanismos de tutela efectivos.

2. Arana, X. y Germán, I. (2004). Delimitación del *'status' jurídico del ciudadano 'consumidor de drogas'*. Observatorio Vasco de Drogodependencias.

Es fundamental recordar que el fin último de las políticas públicas no es la atención de ciertos sectores sociales a través del otorgamiento de beneficios asistenciales o prestaciones discrecionales, sino el pleno ejercicio de los derechos humanos de las personas.



3 / SOBRE EL DECÁLOGO DE DERECHOS

Principios de un protocolo de derechos

Hacer explícitos los derechos y las garantías que asisten a las personas con consumo problemático de alcohol y otras drogas constituye un desafío cultural que compromete a la sociedad en su conjunto, más allá de las personas.

A la hora de definir un protocolo de derechos, se destacan dos principios cruciales: la *igualdad* –en dignidad y ante la ley– y el *desarrollo de la personalidad*. Asimismo, se contempla el principio de *protección del más débil*, por la vulnerabilidad que viven las

personas cuyos derechos se desea cautelar, y el principio de la paz, por las diversas formas de violencia que limitan la libertad y autonomía de dichas personas y que es preciso erradicar.

Históricamente se ha observado que los principales derechos vulnerados en el trato que reciben las personas usuarias con consumo problemático de alcohol y otras drogas son los siguientes: derecho de acceso al tratamiento por trastorno de consumo de sustancias, derecho a la información correcta o verdadera, derecho a la educación, derecho a

la protección, derecho a la justicia, derecho a la organización, derecho a la representación y derecho a la consulta.

Sin embargo, hay una nueva formulación de los *derechos culturales* que viene a ampliar la profundidad y alcance de las vulneraciones que padecen las personas usuarias de alcohol y otras drogas. Entre estos podrían citarse el derecho a la libertad de elegir identificarse y a no ser obligado a identificarse, el derecho a obtener la rectificación de las informaciones erróneas y el derecho a que los bienes y servicios culturales portadores de valor, de identidad y de sentido no atenten contra sus derechos.

De manera adicional, también se considera en este ámbito el *derecho*

a la memoria -no solo al recuerdo del pasado, entendido como un conjunto de relaciones, valores, creencias, convicciones, tradiciones, instituciones y modos de vida, por medio de los cuales una persona o un grupo expresa su humanidad y los significados-, sino referido al cese de la remembranza acerca de hechos, datos e información sensible, cuyo titular no desea traer al plano del presente. Entendido así, este derecho considera: la omisión de acontecimientos pasados con el objeto de no sufrir discriminación; el retiro del consentimiento al procesamiento de datos, y la cancelación de los datos de tipo personal.

Componentes del decálogo de derechos

Como se mencionó antes, es necesario considerar que las personas usuarias son titulares de todos los derechos

humanos. En ese sentido, este decálogo de derechos está pensado y construido para las personas usuarias de los programas de recuperación en su calidad de titulares de tales derechos.

El **Decálogo de derechos de personas usuarias de programas de recuperación** contempla una serie de derechos, garantías y deberes. Se ha construido como un instrumento perfectible, modificable y posible de adecuarse a una realidad social y jurídica en constante desarrollo, la que atiende a factores diversos como el tiempo, la cultura, la realidad local, entre otros. A la vez, se ha redactado con un lenguaje inclusivo, simple y cercano.

Los derechos consagrados en este decálogo se respaldan en diversas fuentes y pactos, tanto internacionales como nacionales. No son derechos excluyentes entre sí, sino más bien dables a interpretarse de manera armónica y sin responder a una jerarquía determinada.



Alcances y propósitos

Se identifican tres efectos significativos sobre el radio de acción de SENDA que pueden derivar de la aplicación del **Decálogo de derechos de personas usuarias de programas de recuperación**:

1. Tiene un efecto sobre la autopercepción de la persona usuaria, que ahora se concibe a sí misma como una “otra persona” distinta de las personas que integran el equipo funcionario, facultativo o profesional que la atiende. Se concibe dotada de capacidades y facultades, las cuales le son reconocidas

como derechos y que exigen de las demás personas el mismo reconocimiento, constituyéndola en ciudadana o ciudadano.

- 2. Tiene un efecto en la persona que ejerce el servicio público responsable de la prestación social,** principalmente porque contribuye a reforzar su función integradora y a favor del ejercicio de la ciudadanía, al compartir el relato de los derechos y deberes de las personas con consumo problemático de sustancias.

- 3. Tiene un efecto positivo sobre la calidad de la gestión pública,** que se ve impulsada a incorporar en el diseño de políticas la experiencia derivada tanto de la difusión del decálogo como del aumento del poder y autonomía de las personas usuarias, gracias al redescubrimiento de su propia titularidad de derechos.

Uso del decálogo

El **Decálogo de derechos de personas usuarias de programas de recuperación** es una herramienta de la política pública. Instamos a todas las instituciones, equipos y personas colaboradoras de la labor de SENDA a darle curso, difundirlo e incorporarlo en su quehacer cotidiano, considerando su utilidad en los siguientes ámbitos:

- **Instrumento simbólico**

El uso del decálogo está orientado a cambiar positivamente las percepciones y las valoraciones que la sociedad tiene sobre las personas con consumo problemático de alcohol y

otras drogas, especialmente en su calidad de titulares de derechos. Así mismo, su uso puede concitar la adhesión de la población hacia las iniciativas del Estado que buscan la integración y el bienestar social de esas personas.

- **Mecanismo generador de capacidades**

El uso del decálogo educa a la persona y a su entorno social en el dominio de sus derechos y deberes, empoderándola para acceder al bienestar personal y colectivo y para incorporarse activamente al desarrollo de sus comunidades.

- **Instrumento de aprendizaje**

El uso del decálogo facilita la comunicación entre la persona usuaria y quien ejerce el servicio público. De esta forma, el proceso de recuperación puede ser más receptivo al consenso sobre metas, medios para alcanzarlas y procedimientos de evaluación.

El **Decálogo de derechos de personas usuarias de programas de recuperación** no solo establece un marco de protección para las personas en proceso de recuperación, sino que también invita a todas las personas involucradas a asumir un rol activo en la construcción de una sociedad más

inclusiva y respetuosa. Al incorporar estos derechos y deberes en nuestras acciones cotidianas, contribuimos al fortalecimiento de la dignidad, el bienestar y la participación ciudadana, pilares fundamentales para el éxito de las políticas de integración social y recuperación.



4 / DECÁLOGO DE DERECHOS DE PERSONAS USUARIAS DE PROGRAMAS DE RECUPERACIÓN

La propuesta de decálogo incluye nueve derechos y un deber. Cada uno de ellos tiene su respectivo correlato y explicación. Los siguientes derechos, garantías y deberes conforman el **Decálogo de derechos de personas usuarias de programas de recuperación**:

1 Derecho a la salud física y mental

2 Derecho a la igualdad y no discriminación

3 Derecho a la integridad física y psíquica

4 Derecho a la libertad de expresión, opinión y a recibir información

5 Derecho a la honra y vida privada

6 Derecho a la autonomía personal o libre determinación

7 Derecho a la participación social y cultural

8 Derecho a la seguridad y protección social

9 Derecho a contar con un tratamiento libre de cargas personales

10 Deber de respetar al personal que participa en los programas de recuperación

1

DERECHO A LA SALUD FÍSICA Y MENTAL



Deber de garantizar, en condiciones de igualdad, el pleno acceso a programas de recuperación y a las prestaciones en ellos comprometidas.

Incluye la accesibilidad física a los lugares de atención y la gratuidad de las prestaciones.

Considera la calidad y oportunidad de los programas de recuperación, la aptitud e idoneidad de los equipos profesionales que los imparten, así como la garantía de exigir una atención eficiente y la dotación de mecanismos de reclamo ante una instancia vinculante.

2

DERECHO A LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Derecho de no ser objeto de ningún tipo de discriminación por ser personas usuarias, por su orientación sexual e identidad de género, raza, nacionalidad, religión, posición económica, opinión política o cualquier otra condición personal o social.

Los tratamientos y la atención a personas usuarias deben propender a su plena inclusión social, protegerlas de estigmatizaciones y liberarlas de prejuicios relacionados con el consumo de drogas.



3

DERECHO A LA INTEGRIDAD FÍSICA Y PSÍQUICA



Derecho a ser tratados con respeto a su dignidad humana, considerando siempre la calidad de persona de quien participa en programas de recuperación.

Deber de los equipos profesionales de abstenerse de otorgar tratos crueles,

inhumanos o degradantes a las personas usuarias en los tratamientos, terapias o intervenciones, generando intervenciones libres de violencia y con consentimiento informado.

4

DERECHO A LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN, OPINIÓN Y A RECIBIR INFORMACIÓN



Las personas usuarias y sus familiares tienen derecho a expresarse libremente y a emitir su opinión respecto de la implementación y ejecución de los programas de recuperación ante los prestadores de dichos servicios, así como también en las instancias de vinculación con SENDA u otras redes, mediante mecanismos y canales formales.

Las personas usuarias que formen parte de los programas de recuperación deben contar, desde un comienzo, con información plena y comprensible sobre el contenido del mismo, normas legales y reglamentarias que las amparan y su protocolo de relación con los equipos profesionales de SENDA.

Incluye también la dotación de mecanismos de reclamo ante una instancia vinculante.

5

DERECHO A LA HONRA Y VIDA PRIVADA



Las personas usuarias no pueden ser objeto de intrusiones arbitrarias o ilegales en su vida privada derivadas del consumo problemático de alcohol y otras drogas, así como de su participación en programas de recuperación.

Tampoco pueden ser objeto de ataques, difamaciones o denostaciones a su honra y

reputación a partir del consumo problemático de sustancias.

Tal resguardo debe abarcar tanto su esfera laboral o profesional como su ámbito familiar, en caso de que la persona usuaria así lo solicite.

Se debe garantizar la confidencialidad de los datos de su salud, así como el respeto y la empatía en su atención.

6

DERECHO A LA AUTONOMÍA PERSONAL O LIBRE DETERMINACIÓN



Derecho a adoptar decisiones con plena autonomía y libres de toda coacción, en relación con la asistencia a los programas de recuperación.

Deber de garantizar que los contenidos del tratamiento y los protocolos que regirán

la relación con los equipos profesionales cuenten con el consentimiento de las personas usuarias, reconociéndoles su personalidad jurídica y capacidad en igualdad de condiciones.

7

DERECHO A LA PARTICIPACIÓN SOCIAL Y CULTURAL



Las personas usuarias tienen derecho a participar en la planificación del proceso de recuperación, así como en su diseño, ejecución y evaluación. Por ello, se deben fomentar canales de participación de todas las personas involucradas, en todo el curso de los programas (tratamiento e integración social), con énfasis en la propia persona usuaria.

Las personas usuarias deben ser tratadas como ciudadanas

responsables ante las instituciones y ante quienes cumplen la función de prestarles atención.

La participación y la atención a las personas usuarias debe reconocer sus aprendizajes de la realidad y de los contextos culturales donde se desenvuelven, pues ellas cuentan con un sentido de pertenencia cultural que debe ser considerado en el trato y en la planificación del proceso de recuperación que reciben.

8

DERECHO A LA SEGURIDAD Y PROTECCIÓN SOCIAL



Derecho a una mayor protección social en un contexto de trabajo intersectorial mancomunado, en los ámbitos de atención, tratamiento e integración social de las personas usuarias.

Tal protección debe entenderse como el derecho a acceder a servicios sanitarios o sociales y lograr un nivel de vida

adecuado en el sentido de ser sujetos merecedores –por parte de SENDA u otras redes– de una adecuada asistencia médica, técnica y profesional.

También incluye el derecho para desempeñar libremente un empleo remunerado en igualdad de condiciones que el resto de las personas.

9

DERECHO A CONTAR CON UN PROCESO DE RECUPERACIÓN LIBRE DE CARGAS PERSONALES

Los procesos de recuperación no pueden establecer cargas personales, requisitos ni obligaciones excesivamente gravosas que impidan a las personas usuarias a ejercer su pleno acceso a ellos.



10



DEBER DE RESPETAR AL PERSONAL QUE PARTICIPA EN LOS PROGRAMAS DE RECUPERACIÓN

Este deber comprende el respeto a la integridad personal de quienes ejercen funciones profesionales, técnicas, de monitoreo u otras que brindan los programas de recuperación, así como a la propensión de un buen trato con las otras personas.



senda_gob



sendagob



senda.gob.cl

FONO DROGAS Y ALCOHOL



1412

DESDE RED FIJA Y CELULARES

