



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
SAN CRISTÓBAL DE
LA LAGUNA



BIENESTAR SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA



En La Laguna
nos cuidamos



ASOCIACION
RAYUELA

MANUAL 3. PROTECCIÓN PARA MAYORES

SEPTIEMBRE 2022



PROYECTO ALERTA



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
SAN CRISTÓBAL DE
LA LAGUNA



BIENESTAR SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA



En La Laguna
nos cuidamos



ASOCIACION
RAYUELA

ÍNDICE

- 01** Comprender documentos oficiales y acceso a la lectura fácil.
- 02** Redacción de reclamaciones, requerimientos y recursos.
- 03** Copago farmacéutico.
- 04** Derechos de las personas mayores del Servicio Canario de Salud. Atención Primaria y Atención Especializada.



COMPRENDER DOCUMENTOS OFICIALES Y ACCESO A LA LECTURA FÁCIL.

DEFINICIÓN DE DOCUMENTO PÚBLICO U OFICIAL

Es un escrito que contiene un hecho o circunstancias relativas a hechos o personas. La clase de documentos públicos que existen son:

1. **Documentos públicos judiciales:** los que están enfocados en procedimientos judiciales.
2. **Documentos públicos administrativos u oficiales:** los que tengan que ver con los actos administrativos de la Administración Pública.
3. **Documentos públicos notariales:** son los autorizados por los notarios.

PREGUNTAS QUE DEBEMOS DETECTAR EN UN DOCUMENTO OFICIAL PARA PODER COMPRENDERLO

- ¿Qué institución la envía (**remitente**)?
- ¿Quién es el destinatario/a o persona a la que va dirigido el documento (**receptor**)?
- ¿Para qué nos envían ese escrito (**asunto**)?
- ¿Qué documentación nos requiere (**documentos a aportar**)?
- ¿Cuál es la fecha de envío o de entrega (**recepción**)?
- ¿En cuánto tiempo debemos de contestar o presentar la documentación que se nos requiere (**plazo**)?
- ¿A qué dirección o número de contacto debemos dirigirnos ante cualquier duda que nos surja (**contacto**)?



¿QUÉ ES LA LECTURA FÁCIL?

Es un **método de redacción o adaptación** que **permite una lectura y comprensión más sencilla** de un contenido, tanto en su lenguaje como en el formato en el que se presenta.

¿PARA QUÉ NOS SIRVE LA LECTURA FÁCIL?

- Nos ayuda a ser **autónomos** y a no depender de otras personas.
- Es un **apoyo** para mejorar nuestros conocimientos.
- Permite la **igualdad de oportunidades** para todos.

¿PARA QUIÉN ES LA LECTURA FÁCIL?

La lectura fácil está destinada a segmentos de la población que presentan ciertas dificultades de lectura y comprensión como, por ejemplo, los inmigrantes que acaban de llegar a un país, personas analfabetas, personas con discapacidad intelectual, personas mayores, etc.

LOGOTIPO QUE APARECE EN LIBROS Y DOCUMENTOS ADAPTADOS A LECTURA FÁCIL





¿QUÉ NOS VAMOS A ENCONTRAR EN LOS DOCUMENTOS O LIBROS DE LECTURA FÁCIL?

- Siempre utilizan **frases cortas**, por lo que no enredan las explicaciones.
- **Evitan frases negativas**, “María escribe bien sus textos” en vez de “María no escribe mal sus textos”.
- Evitan **el uso de muchos números**, y ponen **en número en vez de en letra** las cantidades pequeñas.
- **No utilizan metáforas o comparaciones** que puedan ser confusas.
- Utilizan **un mensaje en cada frase**. Tratan de no mezclar varias ideas en una oración para que no resulte confuso.
- Utilizan **imágenes o pictogramas** para facilitar la comprensión.

UTILIZAMOS INTERNET PARA ACCEDER A LA LECTURA FÁCIL

En el buscador de Google, o en otro buscador de Internet podemos escribir los

siguientes enlaces de interés:



- Buscador de publicaciones en lectura fácil:
www.plenainclusion.org/publicaciones/buscador/?sfm.descargable.lectura_facil=1
- Podemos acceder a libros y leer libros de lectura fácil:
<https://planetafacil.plenainclusion.org/libros>
- Contenidos de la Guardia Civil en lectura fácil:
<https://www.guardiacivil.es/es/servicios/ContenidosEnLecturaFacil/index.html>
- Diccionario en lectura fácil: <http://diccionariofacil.org/>
- Documentos oficiales en lectura fácil: <https://www.discapnet.es/lectura-facil/biblioteca-facil/documentos-oficiales>



LUGARES A LOS QUE ACCEDER A LA LECTURA FÁCIL DE MANERA PRESENCIAL

Las **bibliotecas** son buenos lugares para acceder a este tipo de lectura. La biblioteca pública más cercana a las personas que residen en el municipio de San Cristóbal de La Laguna es la ***Biblioteca Municipal Adrián Alemán de Armas***:

- Dirección: calle Juan de Vera, 9.
- Teléfono 922 25 99 40.
- Horario: de lunes a viernes de 09:00 a 21:00.
- Email: bibliotecamunicipal@aytolalaguna.es





REDACCIÓN DE RECLAMACIONES, REQUERIMIENTOS Y RECURSOS.

¿QUÉ SON LAS RECLAMACIONES, LOS REQUERIMIENTOS Y LOS RECURSOS?

- **Reclamación:** es un **escrito** presentado por una persona consumidora y usuaria para poner en conocimiento de la Administración una vulneración de sus derechos o intereses particulares en la compra de un bien o en la prestación de un servicio de una empresa, un establecimiento comercial o un prestador de servicios. Por ejemplo: facturación incorrecta, incumplimiento de una garantía legal, disconformidad con los consumos facturados de agua, electricidad, gas, telecomunicaciones, solicitudes de baja no atendidas, etc.
- **Requerimiento:** es la **notificación** formal-judicial a través de la que se exige o se reclama algo a alguien. Sea en el mismo momento del requerimiento o en un plazo determinado.
- **Recurso:** es el **medio de defensa para solicitar la anulación de una decisión surgida** en un procedimiento judicial o administrativo, oponiendo razones que demuestren que es injusta o ilegal, o que no ha seguido los trámites reglamentados. Tiende a lograr la revocación o la modificación de dichos actos.

¿QUIÉN PUEDE REALIZAR UNA RECLAMACIÓN DE CONSUMO?

Cualquier persona que haya adquirido bienes o servicios de una empresa.

¿QUÉ ES UNA HOJA DE RECLAMACIONES?

Es un **formulario normalizado** puesto a disposición de las personas consumidoras y usuarias **para facilitar** el ejercicio de **su derecho a reclamar** con el objeto de corregir situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.

Su uso **permite dejar constancia** de la reclamación tanto **en el establecimiento** como **en la Administración**, facilitando la intervención de esta.



¿CÓMO ES LA HOJA DE RECLAMACIONES?

La hoja de reclamaciones está integrada por **3 páginas autocalcables**:

- **Original de color blanco**, para remitir a la **Administración** (conviene no retrasar su envío).
- **Copia de color rosa**, para la **empresa** o establecimiento comercial reclamado.
- **Copia de color verde**, para la persona **reclamante**.

Si el espacio disponible en el impreso no es insuficiente, **puedes continuar la exposición en hojas anexas**.

¿QUÉ DATOS Y DOCUMENTOS DEBE APORTARSE EN UNA RECLAMACIÓN?

- **Lugar del hecho**.
- **Datos del reclamante** (nombre, domicilio, DNI/pasaporte, teléfono, correo electrónico...) **y del establecimiento** frente al que se hace la reclamación.
- **Detalle de los hechos** objeto de la reclamación, **identificando** convenientemente el **producto o servicio** (precio, fecha de compra...).
- **Pretensión o petición**. Una exposición clara y concreta de lo que deseas obtener: entrega, devolución, sustitución o reparación del producto; finalización de la obra o servicio; y, en su caso, cuantía económica solicitada.
- Relación de **documentos o pruebas que adjuntas** al original de la reclamación.
- **Fecha de reclamación**.
- **Firma**.

Debes adjuntar los documentos o pruebas que consideres oportunos para mejor valorar los hechos (factura, ticket, contrato, presupuesto, garantía, publicidad...). **Adjunta solo fotocopias**. Guarda los originales por si la Administración necesita comprobarlos.

¿DÓNDE OBTENER LA HOJA DE RECLAMACIONES?

En el propio establecimiento donde se ha originado el conflicto. Todas las empresas, establecimientos comerciales, profesionales... que comercialicen bienes o presten servicios, incluidos los prestadores de servicios a domicilio, **deben tener hojas de reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias.**

Si no dispone de ellas o se niega a facilitarlas, puedes presentar una **denuncia o reclamación** sobre este hecho.

En caso de no conseguir la hoja de reclamaciones en el establecimiento, puedes descargar y cumplimentar este modelo de escrito de reclamación hoja_reclamaciones_enero07.pdf (gobiernodecanarias.org)

Puedes emplear cualquier otro formato, siempre que en la solicitud consten los datos exigidos por la normativa.

¿DE CUÁNTO TIEMPO DISPONES PARA PRESENTARLAS?

Con carácter general, debes informar al vendedor de tu falta de conformidad con el bien o el servicio en el **plazo de 2 meses**.

El incumplimiento de este plazo, sin embargo, **no te impide reclamar,** aunque serás responsable de los daños o perjuicios ocasionados por ese retraso.

La normativa establece que, salvo prueba en contrario, se entenderá que tu comunicación se ha producido dentro del periodo establecido.



UNA VEZ ENTREGADA EN EL ESTABLECIMIENTO, ¿CÓMO SE TRAMITA?

Una vez entregada en el establecimiento, **dispone de 10 días hábiles para que la empresa resuelva con nosotros** la queja alegada en la reclamación.

En caso de que no nos aporten solución, presentamos la reclamación junto a la documentación que se tenga en la OMIC de nuestro municipio de residencia o en la Dirección General de Consumo del Gobierno de Canarias.

La Administración la pone en conocimiento del establecimiento y **le otorga un plazo de 15 días hábiles** para que pueda **formular las alegaciones y aportar las pruebas** que considere oportunas.

La labor de la Administración consiste en **intentar realizar una mediación entre las partes**, de cara a **propiciar la resolución del conflicto** de consumo. Independientemente, **si observa** indicios de que la empresa o el establecimiento han podido cometer **alguna infracción administrativa**, **puede iniciar un expediente sancionador.**

¿DÓNDE TIENES QUE ENTREGAR LA RECLAMACIÓN?

Si cumplimentas la hoja de reclamaciones en el propio establecimiento, **debes dejarles la copia rosa en el correspondiente servicio posventa, de atención al cliente, o ante el departamento de reclamaciones si lo tuviese. El original blanco** (o, en su caso, el escrito de reclamación) **debes entregarlo o remitirlo por correo postal, junto con el resto de la documentación**, a uno de los siguientes organismos:

- ***Dirección General de Consumo del Gobierno de Canarias.***
 - Avenida de Anaga, nº 35. Edificio Servicios Múltiples I, Planta 8ª. C.P. 38071. Santa Cruz de Tenerife. Teléfono 922 47 50 00.
- ***Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (OMIC) que corresponda a tu domicilio.***
 - Calle San Agustín, 54. C.P.: 38201. San Cristóbal de La Laguna. Teléfono: 922314313. Email: omic@lalaguna.es

***Recuerda que, si envías los documentos por correo postal y deseas tener constancia de que han llegado a su destino, es recomendable efectuar el envío mediante carta certificada.**

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA ISLA DE TENERIFE

También pueden acudir para recibir información y ayuda en la tramitación de reclamaciones.

- ***Asociación de Consumidores y Usuarios “Nivaria”***. Plaza Beneharo, S/N, Santa Cruz de Tenerife Teléfono: 619290440. Email: macscal007@gmail.com
- ***Asociación de Consumidores y Usuarios del Atlántico “ACUA”***. C/ Heraclio Sánchez, 21-2º piso, puerta E (San Cristóbal de La Laguna). Teléfono: 922630982. Email: consumidoresdelatlantico@gmail.com
- ***Asociación Canaria para la Defensa del Consumidor “ACADECO”***: C/ El Gomer, 4-3º. Barranco Grande (Santa Cruz de Tenerife). Teléfono: 922971745. Email: info@acadecotf.org
- ***Asociación “Consumidores Indignados de Canarias (CICA)”***: C/ Pavo Real, nº3-1ºA (Santa Cruz de Tenerife). Teléfono: 922971794. Email: info@ascica.org

*Se pueden consultar a través del **área de Consumo de la página del Gobierno de Canarias**.

RECLAMACIÓN ONLINE

Para presentar una reclamación on-line **debes disponer de firma electrónica**.

Tiene las siguientes **ventajas**:

- Presentar tu reclamación en **cualquier momento** sin necesidad de tener en cuenta horarios de apertura de oficinas.
- **Incorporar todos los documentos acreditativos** que consideres necesarios.
- Recibirás todas las **notificaciones de forma telemática**.



¿Y SI NO LLEGASE A UN ACUERDO Y DEBO REALIZAR UNA DENUNCIA?

Para hacer una denuncia es obligatorio presentarla por escrito en el **Registro de Entrada del Ayuntamiento**, en cualquiera de las **Tenencias de Alcaldía** o mediante una **Comparecencia en la Policía Local**. Debiendo hacer constar los siguientes datos:

- **Datos personales:** nombre, apellidos, DNI, dirección y teléfono, así como cualquier otro dato que consideremos que puede contribuir a una mejor comunicación, como una dirección de correo electrónico, un número de móvil, etc.
- **Datos de la empresa denunciada:** en los que como mínimo debe hacerse constar el **nombre de la empresa y una dirección**, aunque cuantos más datos logremos aportar mucho más ágil es la tramitación.
- **Hechos:** se debe hacer una exposición lo más detallada posible del hecho o hechos que estamos denunciando, para poder así formar una mejor composición del asunto en cuestión de manera que ayude a explicar claramente el mismo.

SI SE TRATA DE UNA RECLAMACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El organismo competente para tramitar este tipo de reclamaciones es la **Agencia Española de Protección de Datos**. La reclamación, en estos casos, se podrá presentar a través de la [Sede Electrónica](#) de dicho organismo.

RECLAMACIONES EN MARKETPLACES RECONOCIDOS Y TIENDAS VIRTUALES

Cuentan en sus páginas de internet con **secciones** donde se regulan las políticas de **devoluciones, reembolsos y posibles reclamaciones**. O con su correspondiente **departamento de atención a la clientela**.



SI ESTUVIERAMOS ANTE DELITOS DE ESTAFAS O FRAUDES

Tenemos que acudir a las **Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, el Ministerio Fiscal y los Tribunales de Justicia.**

- Lo primero que habría que hacer es **comunicarlo** al oportuno departamento de la **empresa** online de la entidad en cuestión o, en su caso, ante el **departamento de atención al cliente** donde se hubiera efectuado la compra, para ver si nos pueden ofrecer una solución al efecto.
- Si se hubiera realizado la compra con una tarjeta bancaria **se podría solicitar al banco la anulación del cargo.**
- Asimismo, **se deben poner los hechos en conocimiento de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado**, por ejemplo, ante la [Policía Nacional](#).



REDACCIÓN DE REQUERIMIENTOS:

¿CÓMO SE RESPONDE UN REQUERIMIENTO?

No existe formalidad predefinida, así que es suficiente con enviar una **nota, oficio o carta** en la que se identifique al contribuyente requerido, y se adjunte la **información requerida, o la prueba del envío de la información.**

Hay que **entregar la respuesta en tiempo** para evitar ser sancionado. El **plazo se suele exponer en el escrito del requerimiento, así como la institución en la que hay que presentarla.**

UNA BUENA REDACCIÓN DE UN REQUERIMIENTO SE SUSTENTA EN:

- Una **adecuada comunicación** y una **correcta argumentación.**
- Hay que realizar una **descripción ordenada del problema central** del caso con **elementos de convicción adecuados** y expresando una motivación para solventar o resolver el problema.
- En la redacción integral del requerimiento debe hacerse uso de un **lenguaje claro y específico en atención al receptor.**

PARA AYUDARNOS EN LA ELABORACIÓN DEL REQUERIMIENTO PODEMOS ACUDIR A:

- **Asesorías jurídicas privadas:** profesionales del derecho que estén al día en cuanto a leyes, normativas y reglamentos.
- **Servicio de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna:**
 - Situada en la calle San Agustín, 38. Teléfono 922 601100
 - Oficinas municipales de atención presencial que ofrecen información, atención y asesoramiento en materia administrativa, así como la realización de las gestiones y trámites de competencia municipal que solicite el ciudadano.
- **Asistencia jurídica gratuita (abogado de oficio)** en el **Ilustre Colegio de Abogados de Santa Cruz de Tenerife** siempre y cuando cumplamos con los requisitos de rentas.



- Situado en calle Leoncio Rodríguez, 3-Edificio El Cabo, 1º. Santa Cruz de Tenerife. Departamento de Turno de Oficio.
- Vía correo electrónico a la dirección: turno-oficio@icatf.es.

REDACCIÓN DE RECURSOS:

LOS REQUISITOS QUE DEBE TENER UN RECURSO ADMINISTRATIVO SON:

1. Identificación del **órgano al cual nos dirigimos**.
2. Identificación de **quiénes somos** (nombre, apellidos, NIF).
3. Indicar nuestro **domicilio** para que nos manden las notificaciones.
4. Identificación del **expediente o asunto** que queremos tratar en el recurso.
5. Exposición de los **hechos y alegaciones** que creamos oportunas.
6. Párrafo final **solicitando lo que se pretende**.
7. **Fecha y firma**.

Por lo general se suele **informar del plazo** para interponer el recurso y el lugar donde se debe interponer presencialmente o vía telemática.

No olvidar que en muchas oficinas hay que **solicitar cita previa** para poder acudir presencialmente por lo que se aconseja concertar una cita presencial cuanto antes.

Debemos **informarnos de la dirección y número de teléfono** (normalmente viene especificado en la carta a la cual vamos a interponer el recurso), para cualquier aclaración que necesitemos.



EN CASO DE TRATARSE DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS RELACIONADOS CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Podemos solicitar información en el **Servicio de Atención Ciudadana del Cabildo Insular de Tenerife**. Es necesario solicitar cita previa a través del número de teléfono: 922239500 o 901501901 (de lunes a domingo de 7:00 a 23:00 horas). Las oficinas se encuentran en: Palacio Insular, Alcalde Mandillo (Santa Cruz de Tenerife), Plaza del Adelantado y Pabellón Santiago Martín (San Cristóbal de La Laguna), La Orotava, Icod e los Vinos, Los Cristianos y Güímar.

Y también, podemos informarnos a través de la **Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana**, cuya actividad principal es la información, atención y orientación ciudadana. **Está ubicada en la Avenida José Manuel Guimerá, 10. Edificio Servicios Múltiples II, planta 0. Santa Cruz de Tenerife**. Para solicitar cita previa están los siguientes **teléfonos: 922 470 012/ 928 301 012 o en el 012**. También cuenta con un **buzón de consultas** para solicitar cualquier tipo de información relacionada con la Comunidad Autónoma de Canarias.

¿QUÉ SE ENTIENDE COMO PLAZO?

Al **intervalo de tiempo que se establece** para llevar a cabo una determinada actuación. Si se trata de una notificación por parte de la Administración, es la propia notificación la que suele indicar el plazo del cual disponemos para efectuar la actuación que proceda.

¿CÓMO SE COMPUTAN LOS PLAZOS?

Se regulan de forma diferente en función de que su duración se indique en horas, días, meses o años.

Es preciso diferenciar entre días hábiles y días naturales:

- Se llaman **días hábiles** a todos los días en los que puede realizar una actividad o trámite, **excepto los sábados, domingos y festivos**, que se consideran días inhábiles.
- Los **días naturales** son **todos los del año**.



PLAZOS EN HORAS, DÍAS, MESES O AÑOS:

- Si los plazos se señalan **por horas**, se entienden que **son hábiles**. Se contarán de hora en hora y de minuto en minuto desde la **hora y minuto en que tenga lugar la notificación** o publicación del acto de que se trate y no podrán tener una duración superior a 24 horas, en cuyo caso se expresarán en días.
- Si los plazos se señalan **por días**, el plazo se cuenta a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar la notificación o publicación del acto de que se trate. Cuando los plazos se señalen por días, se entienden que **estos son hábiles**. Si el plazo se señala en **días naturales debe constar expresamente en la notificación**. Si el último día de plazo es, inhábil, se prorroga al 1er día hábil siguiente.
- Si los plazos se señalan **por meses o años**: Se contarán a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar la notificación o publicación del acto de que se trate. El plazo concluirá **el mismo día en el mes o el año de vencimiento**. Si en el mes de vencimiento no hubiera día equivalente a aquel en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día del mes.

LOS PLAZOS Y LOS REGISTROS ELECTRÓNICOS:

Los registros electrónicos permiten presentar documentos ante las Administraciones Públicas **todos los días del año, durante las 24 horas**, desde cualquier lugar, sin necesidad de trasladarse a las oficinas de registro.

Esto significa que, **pueden presentarse documentos también en días inhábiles**, para estos supuestos la Ley prevé que: **“la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente”** y **“los documentos se considerarán presentados por el orden de hora efectiva en el que lo fueron en el día inhábil”**.

Presentado el documento por esta vía, **el sistema genera un justificante que acredita su presentación**.



¿SE PUEDEN AMPLIAR LOS PLAZOS?

La norma permite que la Administración conceda (**de oficio o a petición de los interesados**) ampliaciones de los plazos establecidos, siempre que las circunstancias lo aconsejen y no se perjudique los intereses de terceros.

La ampliación del plazo **debe producirse antes de su vencimiento**.

Dicha ampliación **no podrá exceder la mitad del plazo original**, de forma que si, por ejemplo, el plazo es de diez días (10) se podrá ampliar durante cinco (5) días más, pero no más de cinco.

Y también existe la posibilidad de que la Administración **reduzca a la mitad los plazos** establecidos, (salvo los relativos a la presentación de solicitudes y recursos) cuando **razones de interés público** lo aconsejen. Es lo que se conoce como **tramitación de urgencia**.



COPAGO FARMACÉUTICO.

EL COPAGO FARMACÉUTICO

Se trata de un sistema de cofinanciación que tiene como objetivo **disminuir el gasto farmacéutico**. Para ello, se establecieron diferentes tramos, así como distintos grados de participación en el **pago del paciente**.

ESTÁN EXCENTOS DE PAGAR EL COPAGO FARMACÉUTICO:

- Los pensionistas con **rentas anuales inferiores a 18.000 euros residentes en Canarias** y sus beneficiarios.
- **Pensionistas que no estén obligados a presentar la declaración de la Renta.**
- Aquellas personas cuyos tratamientos estén derivados por **un accidente de trabajo o enfermedad profesional.**
- **Parados** que estén recibiendo el **subsidio por desempleo.**
- Personas que estén **recibiendo una prestación económica de la Seguridad Social por hijo o menor a cargo en régimen de acogimiento familiar permanente o guarda.**
- Personas que **perciban el ingreso mínimo vital.**
- Personas con **discapacidad** según los supuestos que contempla la normativa.
- **Menores de 18 años con una incapacidad superior o igual al 33%.**
- Los beneficiarios de las **pensiones no contributivas.**
- Beneficiarios de algún tipo de **renta de integración social.**



TIENEN QUE PAGAR EL COPAGO FARMACÉUTICO Y CUANTÍAS

- **Activos con rentas inferiores a 100.000 € / año y superiores o iguales a 18.000 € / año y sus beneficiarios.** Aportan un **50%**.
- **Activos con renta igual o superior a 100.000 € / año y sus beneficiarios.** Aportan un **60%**.
- **Pensionistas con renta menor a 18.000 € / año y sus beneficiarios residentes en Canarias,** con Planes Terapéuticos del Servicio Canario de la Salud, **que demanden dispensaciones en farmacias FUERA de la Comunidad Autónoma de Canarias.** Aportan un **10%**
- **Pensionistas con renta menor a 100.000 €/año y mayor o igual a 18.000 € / año y sus beneficiarios.** Deben aportar un **10%**, con un **tope de 18,52 euros al mes.**
- **Usuarios de otras comunidades autónomas** que tengan recetas pensionistas del SNS en las que no se indique el tipo de aportación asignado, en los casos que el Ministerio no pueda informar la aportación de sus datos. Aportan un **10%**.
- **Extranjeros con Tarjeta Sanitaria Europea** o de países con convenio de colaboración con España que acrediten la condición de **pensionistas.** Aportan un **10%**.
- **Pensionistas con renta igual o superior a 100.000 € /año y sus beneficiarios.** Aportan un **60%** con una **aportación máxima mensual de 61,75 euros.**
- **Personas sin recursos mayores de 26 años.** Aportan un **40%**.
- **Personas sin recursos menores de 65 años.** Aportan un **40%**.
- **Personas mayores sin recursos mayores de 65 años.** Aportan un **10%**.
- **Usuarios de mutualidades** (MUFACE, MUGEJU, ISFAS). Aportan un **30%**.
- **Personas extranjeras no registradas ni autorizadas como residentes en España** a las que se refiere el artículo 3 de la Ley 16/2003 de 28 de mayo. Aportan un **40%**.



DERECHOS DE LAS PERSONAS MAYORES EN EL SERVICIO CANARIO DE SALUD.

LOS DERECHOS GENERALES QUE TIENE TODO USUARIO/A DEL SERVICIO CANARIO DE SALUD

1. **Al respecto.**
2. **A la información** completa y continuada sobre su proceso.
3. **Al acceso a la documentación** que integra su historia clínica.
4. **A la confidencialidad** de toda la información.
5. **A disponer de una Carta de Derechos y Deberes y a la formulación de Sugerencias y Reclamaciones.**
6. **A participar en las actividades sanitarias.**
7. **A la información suficiente, comprensible y adecuada.**
8. **A una certificación acreditativa de su estado de salud.**
9. **A la promoción y educación para la salud.**
10. **A las prestaciones y servicios de salud.**
11. **A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios.**
12. **A la igualdad en el acceso y uso de los Servicios Sanitarios.**
13. **A la libre elección de médico general, pediatra (hasta los 14 años) tocoginecólogo y psiquiatra** en el municipio de su lugar de residencia.
14. **A la elección, previa indicación facultativa, entre los Servicios y Centros que forman parte del Servicio Canario de la Salud.**
15. **A la asignación e identificación de un médico (y suplente en caso de ausencia).**
16. **A ser advertido y autorizar previamente y por escrito, los procedimientos que se realicen** cuando vayan a ser utilizados en un proyecto docente o de investigación.
17. **A la libre elección entre las opciones clínicas disponibles.**



18. **A negarse a cualquier tratamiento**, debiendo para ello solicitar y firmar el Alta Voluntaria.
19. **A revocar por escrito su consentimiento previo.**
20. **A la constancia por escrito o en soporte técnico adecuado de todo su proceso y a recibir su informe de Alta al finalizar la estancia en una institución hospitalaria.**
21. **A disponer de información sobre el coste económico de las prestaciones y servicios recibidos.**
22. **A una segunda opinión facultativa**, según la normativa vigente.
23. **A programas y actuaciones especiales y preferentes** (niños, ancianos, enfermos mentales, enfermedades crónicas e invalidantes y las que pertenezcan a grupos específicos reconocidos sanitariamente como de riesgo).
24. **A derechos específicos de los enfermos mentales.**
25. **Derecho a manifestar por escrito sus instrucciones previas sobre los cuidados y tratamiento de su salud, o en caso de fallecimiento, el destino de su cuerpo y órganos.**

ATENCIÓN PRIMARIA Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA.

ATENCIÓN PRIMARIA

Constituye la **base del Sistema Canario de la Salud** y comprende el conjunto de actividades médico-asistenciales y de salud pública, desarrolladas de manera individual, familiar y comunitaria por el conjunto de profesionales sanitarios y no sanitarios del Servicio Canario de Salud.

Las actividades desarrolladas en el ámbito de la Atención Primaria tienen como finalidad la **asistencia sanitaria, la promoción de la salud, la prevención, la rehabilitación, la investigación y la docencia.**

De acuerdo con estos objetivos, el Servicio canario de la Salud, de la Consejería de Sanidad, dispone de programas de atención a la salud, planes y protocolos de actuación que actúan en los ámbitos de la prevención, detección precoz, tratamiento y rehabilitación de los pacientes.

SERVICIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA EN CANARIAS:

Están constituidos en **distritos de atención primaria**, los cuales se conocen como **zonas básicas de salud**. En cada una de estas zonas se ubican **centros de salud y consultorios**, en donde se presta la asistencia sanitaria de atención primaria a la población. Entre estos también destacan el SUC (Servicio de Urgencias Canario).

PROGRAMA ESPECÍFICO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES EN ATENCIÓN PRIMARIA.

Sus **objetivos generales** son:

1. Prolongar la **autonomía física, psíquica y social** de las personas mayores para conseguir una vejez saludable.
2. Aumentar su expectativa de **vida libre de enfermedad e incapacidad.**
3. Favorecer la **permanencia en su domicilio y/o entorno habitual**, con la mejor calidad de vida posible.



Y sus **objetivos específicos** son:

1. **Captar e incluir en el programa a las personas de 65 o más años.**
2. Realizar la **valoración geriátrica integral** a las personas mayores.
3. **Valorar y controlar periódicamente** a las personas mayores captadas (mayores de 65 años).
4. **Promover la incorporación de conocimientos**, que favorezca la adquisición **de hábitos saludables** en relación a la dieta, ejercicio, hábitos tóxicos (alcohol y tabaco), automedicación y utilización del ocio.
5. **Incluir en el protocolo y prestar atención domiciliaria.**
6. **Fomentar la creación de un dispositivo de apoyo a los/as cuidadores/as de las personas mayores discapacitadas.**

Página web de interés:

<https://www.gobiernodecanarias.org/derechossociales/mayores/>

LA CARTERA DE SERVICIOS COMUNES EN ATENCIÓN PRIMARIA.

- **Atención sanitaria a demanda**, programada y urgente tanto en la consulta como en el domicilio del enfermo.
- **Indicación o prescripción y realización**, en su caso de procedimientos diagnósticos y terapéuticos.
- **Actividades en materia de prevención**, promoción de la salud, atención familiar y atención comunitaria.
- **Actividades de información y vigilancia en la protección de la salud.**
- **Rehabilitación básica.**
- **Atenciones y servicios específicos relativos a la mujer**, la infancia, la adolescencia, los adultos, la tercera edad, los grupos de riesgo y los enfermos crónicos.
- **Atención paliativa a enfermos terminales.**
- **Atención a la salud mental en coordinación con los servicios de atención especializada.**
- **Atención a la salud bucodental.**



ATENCIÓN ESPECIALIZADA:

Es la **asistencia sanitaria hospitalaria y extrahospitalaria prestada en general por indicación médica del personal de los equipos de atención primaria**, bajo la dirección de los **responsables médicos hospitalarios** competentes en función de la especialidad que tiene por finalidad la **curación y rehabilitación de los ciudadanos**, una vez sobrevenidos procesos que requieran asistencia de mayor complejidad técnica.

SERVICIOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN TENERIFE:

- **Servicios Hospitalarios:**
 - ***Complejo Hospitalario Universitario Nuestra Señora de Candelaria***, formado por:
 - Hospital del Sur de Tenerife.
 - Hospital del Tórax.
 - ***Complejo Hospitalario Universitario de Canarias***, formado por:
 - Hospital del Norte de Tenerife.
 - Hospital Psiquiátrico de Tenerife.
- **Servicios Extrahospitalarios:**
 - Centros Ambulatorios de Especialidades (C.A.Es.)

LA CARTERA DE SERVICIOS COMUNES DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA.

- Asistencia especializada en consultas.
- Asistencia especializada en hospital de día, médico y quirúrgico.
- Hospitalización en régimen de internamiento.
- Apoyo a la atención primaria en el alta hospitalaria precoz y, en su caso, hospitalización a domicilio.
- Indicación o prescripción, y la realización, en su caso, de procedimientos diagnósticos y terapéuticos.
- Atención paliativa a enfermos terminales.



- Atención a la salud mental.
- Rehabilitación en pacientes con déficit funcional recuperable.
- El acceso del paciente a la atención de urgencia hospitalaria, que se presta durante las veinticuatro horas del día a pacientes que sufran una situación clínica aguda que obligue a una atención inmediata de los servicios del hospital.

ENLACES DE INTERÉS:

Enlace de información acerca de la eutanasia:

<https://www3.gobiernodecanarias.org/sanidad/scs/contenidoGenerico.jsp?idDocumento=e45cab49-e543-11eb-9ab3-25cb48a1e555&idCarpeta=f15423c8-a748-11dd-b574-dd4e320f085c>

Enlace de los recursos de atención especializada:

<https://www3.gobiernodecanarias.org/sanidad/scs/contenidoGenerico.jsp?idDocumento=3af0a445-6c7b-11de-b75e-bbb3e7dd3aa4&idCarpeta=f15423c8-a748-11dd-b574-dd4e320f085c>

Enlace de interés sobre información del Servicio Canario de Salud:

<https://www3.gobiernodecanarias.org/sanidad/scs/organica.jsp?idCarpeta=f15423c8-a748-11dd-b574-dd4e320f085c>