



# DERECHOS Y DEBERES

## PARA PACIENTES Y USARIOS

### *SUS DERECHOS COMO USUARIO EN EL SISTEMA SANITARIO*

- Recibir atención sanitaria en condiciones de igualdad, sin que pueda ser objeto de discriminación por razón alguna, respetando su personalidad, dignidad humana e intimidad.
- Que se le ofrezca la atención, las prestaciones y servicios sanitarios disponibles que se consideren necesarios para cuidar su salud
- Recibir información en lenguaje comprensible usted, sus familiares o allegados de todo lo relacionado con su proceso, incluyendo diagnóstico, tratamiento, pronóstico, tiempo previsible de estancia en caso de ingreso y alternativas de tratamiento.
- Recibir información de los servicios y prestaciones sanitarias a las que puede acceder y de los requisitos necesarios para su uso.
- Que se le ofrezca información sobre los programas de prevención y promoción de la salud que se realicen en su centro de atención primaria.
- Que se le informe sobre aspectos de salud colectiva de especial interés, incidencia o riesgo.
- Que se le reciba de forma personalizada a su llegada a un centro sanitario y , en especial en el ámbito hospitalario, a que se le informe de todas las cuestiones que puedan hacer más confortable su estancia.
- Recibir información clara y comprensible ante tratamientos, procedimientos quirúrgicos y pruebas diagnósticas que entrañen riesgos, antes de la obtención de su consentimiento por escrito.
- Conocer, y autorizar previamente y por escrito la actuación, cuando los procedimientos que se le realicen vayan a ser utilizados en un proyecto docente o de investigación que en ningún caso podrá comportar peligro adicional para su salud.
- Elegir entre las opciones que le presente su médico/a, así como negarse a cualquier intervención sanitaria, salvo en los supuestos legales establecidos (riesgo para la salud pública, incapacidad y exigencia de actuación urgente ante riesgo de lesión irreversible o peligro de fallecimiento).
- Estar acompañado/a por un familiar o persona de su confianza en todo momento del proceso de atención sanitaria, siempre que las circunstancias clínicas lo permitan.
- Que se mantenga la confidencialidad de toda la información relacionada con su atención en cualquier centro sanitario; así como acceder a los datos personales obtenidos durante la misma.
- Que quede constancia escrita o en soporte técnico adecuado de su proceso, guardando la información en su historia clínica. La información, que deberá ser al menos única por institución sanitaria, incluirá estado de salud y evolución, así como pruebas y tratamientos que recibe.
- Acceder a su historia clínica mediante los procedimientos establecidos.
- Recibir un informe de alta al finalizar su estancia en una institución hospitalaria, al dar por finalizada la consulta en atención especializada, y al alta en urgencias.
- Que se extienda un certificado acreditativo de su estado de salud.
- Que se le asigne un médico/a y un centro de atención primaria para atenderle, si bien puede optar por elegir otro profesional y centro.
- Elegir médico/a de familia y pediatra entre los existentes en su municipio y también entre el resto de los médicos/as del Distrito Sanitario al que corresponda el domicilio.
- Elegir médico/a especialista para consultas, cuando a juicio de su médico /a de familia o pediatra precise ser atendido por uno de ellos, así como a recibir atención por el mismo especialista durante su proceso.
- Elegir Hospital, dentro del Sistema Sanitario Público, si se encuentra pendiente de una intervención quirúrgica.



# DERECHOS Y DEBERES

## PARA PACIENTES Y USARIOS

### *SUS DERECHOS COMO USUARIO EN EL SISTEMA SANITARIO*

- Disponer de una segunda opinión médica sobre su proceso, en los términos en que esté establecido.
- Conocer el nombre y la función de los profesionales que le atienden.
- Ser intervenido quirúrgicamente dentro del plazo establecido en la normativa vigente para cada uno de los procedimientos en el Sistema Sanitario Público.
- Recibir atención sanitaria en un tiempo adecuado según el proceso, así como a que se le ofrezca información sobre los plazos de respuesta en consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas para los diversos procesos.
- Disponer de la Carta de Derechos y Deberes en todos los centros sanitarios.
- También tiene derecho a presentar reclamaciones y sugerencias y a recibir respuesta en los plazos establecidos.
- Participar en el sistema sanitario público a través de los Consejos de Salud de Área y mediante la representación correspondiente de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y a expresar su opinión a través de los diferentes modelos de investigación social, así como a recibir información de las medidas de mejora que resulten de todo ello.
- Que se realicen todas las acciones oportunas que, junto a la atención a su procesos, tengan como fin reducir y paliar el sufrimiento y el dolor tanto en aquellas situaciones críticas como ante el proceso de la muerte, de acuerdo con el máximo respeto a la autonomía, la integridad y la dignidad humana.
- Que se tengan en cuenta las voluntades anticipadas, manifestadas mediante el procedimiento establecido.
- Que se mantenga la confidencialidad de la información de su genoma y que no sea utilizada para ningún tipo de discriminación. También tiene derecho a obtener las ventajas derivadas de la nueva tecnología genética disponible y conforme al marco legal vigente.
- Utilizar las tecnologías de la información y la comunicación, conforme al desarrollo de las mismas en los servicios sanitarios, con criterios de accesibilidad, seguridad y continuidad.

### *SUS DEBERES COMO USUARIO EN EL SISTEMA SANITARIO*

- Cumplir las prescripciones generales en materia de salud comunes a toda la población, así como las de los servicios sanitarios, conforme a lo establecido.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en el centro, así como al persona que presta sus servicios en el mismo.
- Responsabilizarse del uso de los recursos y prestaciones ofrecidos en el marco del Sistema Sanitario Público, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de los servicios, las prestaciones farmacéuticas, las ortoprotésicas y los procedimientos de incapacidad laboral.
- Cuidar las instalaciones y colaborar en su mantenimiento.
- Cumplir las normas y requisitos administrativos de uso y acceso a las prestaciones sanitarias.
- Firmar, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias, el documentos pertinente en el que quedará expresado con claridad que el paciente ha quedado suficientemente informado y que rechaza el tratamiento sugerido.



## PATIENT AND USER

# RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

### *YOUR RIGHTS AS A USER OF THE HEALTH SYSTEM*

- To receive health care on terms of equality, without being discriminated on any grounds whatsoever, with the due respect for your personality, human dignity and privacy.
- To be offered the health care, benefits and services available as deemed necessary to protect your health.
- To receive information in a way that is understandable for you, your family or companions about all aspects related to your case, including diagnosis, treatment, prognosis, expected length of stay (for inpatient admissions) and treatment alternatives.
- To receive information about the health services and benefits available to you, as well as any requirements that may apply.
- To be offered information about any prevention and health promotion programmes conducted at your primary care centre.
- To be informed about any collective health issues having special interest, impact or risk.
- To be received on an individual basis upon arrival at a health centre and, especially with regard to hospital settings, to be informed of all aspects which could make your stay more comfortable.
- To receive clear and understandable information in relation to treatments, surgery procedures and diagnostic test involving any risk before you give your written consent.
- To be informed and to be requested your prior consent in writing where any procedure is to be used within a teaching or research project, which shall at no event entail any additional risk for your health.
- To choose between the options presented by your doctor, and not refuse any medical intervention except as provided by law (in cases of public health risk, incapacity and need for urgent intervention in the face of a foreseeable irreversible injury or risk of death)
- To be accompanied by a relative or trusted person during the entire health care process, as long as clinical circumstances allow.
- To have all information regarding the care provided to you at any health centre kept confidential, and to have access to your personal data collected during such care.
- To have your case adequately recorded in writing or using any other suitable technical means, with the information being stored in your medical record by each health institution at least, shall include health status and evolution, as well as performed tests and prescribed treatments.
- To access your medical record following the applicable procedures.
- To receive a discharge report at the end of your hospital stay or following your consultation with a medical specialist or at the emergency department.
- To be issued a health certificate attesting to your health status.
- To be assigned a general practitioner and a primary care centre, and to choose a different practitioner and/or centre if you wish to do so.
- To choose a family doctor and a paediatrician among those working in your town, and also among the other doctors within the Medical District of your address.
- To choose a medical specialist where your family doctor or paediatrician determines that you should see one, and to be treated by the same specialist throughout the process.
- To choose a hospital within the Public Health System if you are awaiting surgery.
- To receive a second medical opinion on your case in accordance with the applicable terms.

## PATIENT AND USER

# RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

### *YOUR RIGHTS AS A USER OF THE HEALTH SYSTEM*

- To know the name and function of each professional providing you care.
- To undergo surgery within the time period specified in the applicable regulations for each type of surgery within the Public Health System.
- To receive health care within an appropriate time frame based on the procedure, and to be offered information about expected response times in consultations, diagnostic tests and surgical interventions for each type of procedure.
- To have the Charter of Rights and Responsibilities in every health centre.
- You also have the right to submit your complaints and suggestions and to receive a response within the applicable deadlines.
- To participate in the Public Health System via the Area Health Councils and through your representatives at Consumers' and Users' Associations, and to submit your opinion using the different social research forms, as well as to receive information on any improvement measures taken as a result thereof.
- To have all appropriate actions taken, together with the relevant medical care, aimed at reducing and mitigating the pain and suffering resulting from critical situations and associated with the process of death, ensuring the utmost respect for autonomy, integrity and human dignity.
- To expect compliance with any advance directives given via the appropriate procedure.
- To have all information regarding your genome kept confidential, excluding any use for discrimination purposes. You also have the right to enjoy the benefits derived from the new genetic technologies available in accordance with applicable regulations.
- To use the information and communication technologies as they are currently implemented in health services on the basis of accessibility, safety and continuity.

### *YOUR RESPONSIBILITIES AS A USER OF THE HEALTH SYSTEM*

- To comply with all general instructions related to health issues common to the population, as well as those given by the health services in accordance with applicable provisions.
- To abide by the rules of the centre and to treat the staff working at the centre with respect.
- To take responsibility for the use of the resources and benefits made available to you within the Public Health System, especially as regards the use of services, pharmaceutical and orthopaedic benefits, and medical leave procedures.
- To take care of the premises and collaborate in their maintenance.
- To comply with all administrative rules and requirements governing the use of and access to health benefits.
- In the event of refusal of a medical intervention, to sign the appropriate document clearly stating that the patient has been sufficiently informed and refuses to receive the proposed treatment.