



ASEPEYO

**Drets i deures
de pacients i
persones
usuàries en
l'àmbit sanitari**

Asepeyo, Mútua Col·laboradora amb la Seguretat Social núm. 151

Autor

Direcció d'Assistència Sanitària

Disseny

Direcció de Comunicació

Juliol 2025

www.asepeyo.cat

Introducció

Aquesta carta recull els drets i deures dels pacients i persones usuàries d'Asepeyo en qualsevol de les actuacions sanitàries dels centres assistencials, hospitals i serveis concertats de la Mútua.

Totes les actuacions que es duguin a terme en relació amb la salut dels pacients i persones usuàries es regiran pels principis de màxim respecte a la personalitat, a la dignitat i a l'autonomia.

Drets del/de la pacient i usuari/ària

1. Drets relacionats amb la igualtat, la dignitat i la no-discriminació de les persones

- Dret a rebre un tracte respectuós.

2. Drets relacionats amb l'autonomia de la persona

- Dret a ser informat sobre la finalitat, la naturalesa, els riscos i les conseqüències en els procediments de diagnòstic o de tractament; i a rebre una còpia del consentiment informat, quan aquest existeixi.
- En són excepcions: els límits al consentiment informat i el consentiment per representació que preveu la llei.
- Dret a revocar lliurement el consentiment per escrit en qualsevol moment.
- Dret a escollir entre les diferents opcions terapèutiques i a renunciar a les actuacions sanitàries o els tractaments mèdics proposats.
- Dret a manifestar decisions sobre la seva pròpia salut, en previsió d'una situació d'impossibilitat per expressar-les. Aquestes instruccions prèvies o voluntats anticipades poden ser revocades per escrit en qualsevol moment.
- Dret a refusar qualsevol tractament de suport vital que allargui innecessàriament el patiment o que estigui encaminat a prolongar-li la vida, en un grau incompatible amb la seva concepció sobre la dignitat de la persona.

- Dret a rebre el tractament adequat al dolor, així com les cures pal·liatives, si fossin necessàries, en la forma i el lloc que més ajudin a millorar la seva qualitat de vida.
- Dret a sol·licitar i a rebre la prestació d'ajuda a morir, en els supòsits i d'acord al procediment i les garanties que estableix la legislació vigent sobre la regulació de l'eutanàsia.

3. Drets relacionats amb la intimitat i la confidencialitat

- Dret a decidir la presència d'altres persones durant les actuacions sanitàries. Els pacients podran estar acompanyats d'un familiar o d'una persona propera, excepte en els casos que, a criteri del metge responsable, aquesta presència sigui desaconsellable o incompatible amb la prestació sanitària.
- Dret del pacient que roman ingressat a l'hospital a decidir la presència de familiars i persones vinculades a ell, seguint les normes d'organització interna del centre.
- Dret a preservar la intimitat del seu cos respecte d'altres persones en les actuacions sanitàries. En la mesura del possible, s'ha de limitar la presència de personal no directament relacionat –altres professionals, estudiants o investigadors– que no tinguin una responsabilitat directa en l'actuació sanitària a fer.
- Dret a conèixer la informació i les dades de caràcter personal que constin en els fitxers de la Mútua, obtinguts durant l'assistència sanitària. Segons preveu la normativa vigent, el pacient pot exercir també el seu dret.

- Dret a la confidencialitat de la informació obtinguda en les actuacions sanitàries. Aquesta informació no es pot facilitar a terceres persones –inclosos familiars o persones properes– sense el consentiment exprés del pacient, excepte en els supòsits legalment previstos.
- Dret a la confidencialitat en la correspondència i les comunicacions, així com a la seva seguretat personal. Llevat que el pacient ho autoritzi expressament, no es poden enregistrar ni difondre imatges quan aquestes permetin la seva identificació. El patrimoni genètic de les persones és confidencial. Aquesta informació no podrà ser utilitzada per a cap classe de discriminació individual o col·lectiva.

4. Drets relacionats amb la informació assistencial

- Dret a conèixer la Carta de drets i deures, així com a disposar-ne.
- Dret a conèixer, en termes comprensibles, tota la informació disponible de les actuacions en l'àmbit de la seva salut i del seu procés assistencial (diagnòstic, riscos, beneficis i conseqüències del tractament i no tractament, alternatives al tractament i, sempre que sigui possible, informació sobre el pronòstic), per tal que li serveixi d'ajuda per a prendre decisions d'acord amb la seva lliure voluntat. El pacient pot decidir no ser informat o designar una altra persona vinculada a ell o un representant legal, perquè sigui qui rebí la informació.
- La renúncia del pacient a rebre informació està limitada per l'interès de la salut del mateix pacient, de terceres persones, de la col·lectivitat i per les exigències terapèutiques del cas. Quan el pacient manifesti expressament el seu desig de no ser informat, es respectarà la seva voluntat, fent constar la seva renúncia

documentalment, sense perjudici d'obtenir el seu consentiment previ per a la intervenció.

- Dret a rebre informació sobre les prestacions i els serveis de la Mútua, i conèixer els llocs i horaris d'informació assistencial.
- Dret a la designació d'un metge responsable del seu procés, qui s'encarregarà de coordinar la informació i l'assistència sanitària del pacient o de l'usuari com a interlocutor principal. També ho serà en tot el que fa referència a la seva atenció i informació durant el procés assistencial, sense perjudici de les obligacions d'altres professionals que participin en les actuacions assistencials.
- Dret a conèixer la identitat dels professionals implicats en l'atenció sanitària durant el seu procés assistencial.
- Dret a ser advertit dels procediments de diagnòstic, pronòstic i terapèutic a aplicar, que puguin ser utilitzats en un projecte docent o de recerca. En cap cas aquests procediments poden suposar un perill per a la salut del pacient i sempre serà imprescindible la seva autorització prèvia i per escrit.
- Dret a mantenir l'anonimat de les dades referents a la seva salut, en cas que siguin utilitzades per a la recerca, el control de qualitat, la gestió o la docència.
- Dret a disposar de preparacions de teixits o mostres biològiques, amb la finalitat de sol·licitar l'opinió d'un segon professional o de continuar rebent assistència en un altre centre, servei o establiment. El pacient pot negar-se a què els centres, serveis i establiments conservin i utilitzin teixits o mostres biològiques per a finalitats diferents de les que motivin la seva obtenció.

5. Drets relacionats amb la documentació clínica

- Dret que quedi constància de la informació obtinguda en tots els
- seus processos assistencials en la seva història clínica.
 - Dret d'accés a la història clínica i a l'obtenció d'una còpia de les dades que hi consten. La Mútua té regulat el procediment que garanteix l'observació d'aquests drets. L'accés del pacient a la història clínica no pot ser en perjudici del dret de confidencialitat de les dades de terceres persones ni del dret de reserva de les anotacions subjectives, invocat pels professionals que hagin intervingut en l'elaboració d'aquesta història clínica.
 - Dret d'accés a la història clínica d'un pacient mort, per part dels seus familiars o representants legals, segons la legalitat vigent.
 - Dret que els centres sanitaris tinguin establert un mecanisme de custòdia activa i diligent de les històries clíniques.
 - Dret a rebre un informe per escrit en acabar l'assistència a urgències. També dret a un informe d'alta tan bon punt finalitzat el procés assistencial. Aquest document, emès pel metge responsable de l'assistència del seu procés, consta d'un resum del seu historial clínic, de l'activitat assistencial practicada, del diagnòstic i de les recomanacions terapèutiques.
 - Dret a utilitzar els procediments de reclamació i suggeriments, i a rebre una resposta escrita adient.

6. Drets relacionats amb la seguretat del pacient

- Dret a una atenció sanitària realitzada amb el menor risc possible i minimitzant, en la mesura del possible, els efectes adversos acceptats per la comunitat científica.

Dret que es garanteixi la seva seguretat personal, en el context de l'atenció sanitària.

- Dret a tenir una informació comprensible de la medicació pautaada –dosis de les medecines, interaccions i possibles efectes adversos.
- Dret que es confirmi la seva identificació abans de cada acte sanitari.
- Dret a la indicació correcta de proves complementàries, evitant pràctiques innecessàries i duplicació d'exploracions, reduint en tant que sigui possible les molèsties al pacient i la dosi de radiació que podria derivar-se de la realització d'algunes d'elles.
- Dret a ser informat sobre fets adversos rellevants que hagin pogut produir-se durant l'assistència.

Deures del/de la pacient i usuari/ària

- Deure d'assumir les pròpies decisions sobre la seva salut, deixant-ne constància per escrit (consentiment informat, voluntats anticipades).
- Deure a participar de manera activa en el seu procés assistencial, implicació en el tractament i participació amb els professionals implicats en el seu procés mèdic.
- Deure a deixar constància, en cas de rebuig a tractament a proves diagnòstiques o a qualsevol actuació assistencial, indicada sota el criteri mèdic pel personal sanitari.
- Deure d'acceptar el lliurament del comunicat d'alta mèdica, una vegada finalitzat el procés assistencial, sense perjudici de la seva impugnació o de sol·licitar-ne la revisió davant l'entitat gestora.
- Deure d'utilitzar correctament les instal·lacions dels centres sanitaris i de respectar les normes establertes en cada centre per al seu funcionament correcte.
- Deure de mantenir el degut respecte, tant al personal dels centres com als altres pacients, familiars i acompanyants.
- Deure de no incórrer en comportaments discriminatoris cap als professionals de la mútua, altres pacients, familiars o acompanyants.
- Deure d'identificar-se personalment.
- Deure de facilitar les dades sobre el seu estat físic o sobre la seva salut, de manera lleial i veritable, així com de col·laborar en la seva obtenció.

- Deure a informar sobre possibles errors que figurin en les dades de filiació o de salut de la seva història clínica o de la necessitat de modificar-los.
- Deure a aportar informació sobre la seva adhesió (seguiment real) al tractament o, en defecte d'això, al moment d'abandonar-lo.

