ASEPEYO

Derechos y deberes

de pacientes y personas usuarias en el ámbito sanitario

Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151

Autor: Dirección de Asistencia Sanitaria
Diseño: Dirección de Comunicación
Marzo 2024

Derechos y deberes de pacientes y personas usuarias en el ámbito sanitario

Introducción

Esta carta recoge los derechos y deberes de los pacientes y personas usuarias de Asepeyo en cualquiera de las actuaciones sanitarias de los centros asistenciales, hospitales y servicios concertados de la Mutua. Todas las actuaciones que se lleven a cabo en relación con la salud de los pacientes y personas usuarias estarán regidas por los principios de máximo respecto a la personalidad, a la dignidad y a la autonomía.

Derechos

1. Derechos relacionados con la igualdad, la dignidad y la no discriminaciónde las personas

- Ninguna persona puede ser discriminada por razón de nacimiento, edad, nacionalidad, raza, orientación sexual, deficiencia o enfermedad, religión, lengua, cultura, opinión o cualquier otra circunstancia personal, familiar osocial.

- Derecho a recibir un trato respetuoso.

2. Derechos relacionados con la autonomía de la persona

- Derecho a ser informado sobre la finalidad, naturaleza, riesgos y consecuencias en los procedimientos de diagnóstico o de tratamiento; ya recibir una copia del consentimiento informado, cuando éste exista. Derecho a revocar libremente por escrito su consentimiento en cualquier momento.

- Derecho a elegir entre las diferentes opciones terapéuticas y a renunciar a las actuaciones sanitarias o a tratamientos médicos que se lepropongan.

- Derecho a manifestar decisiones sobre su propia salud en previsión deuna situación de imposibilidad de expresarlas. Estas instrucciones previaso voluntades anticipadas pueden ser revocadas por escrito en cualquier momento. Derecho a rechazar cualquier tratamiento de soporte vital que alargue innecesariamente el sufrimiento o esté encaminado a prolongar su vida, en grado incompatible con su concepción de dignidad de la persona.

- Derecho a recibir el tratamiento adecuado del dolor, así como cuidados paliativos si fuesen necesarios, en la forma y lugar que mejor ayuden amejorar su calidad de vida.

3. Derechos relacionados con la intimidad y la confidencialidad

- Derecho a decidir la presencia de otras personas durante las actuaciones sanitarias. Los pacientes podrán estar acompañados por un familiar o persona allegada, excepto en los casos que, a juicio del médico responsable, esta presencia sea desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria.

- Derecho del paciente que permanece ingresado en el hospital a decidir la presencia de familiares y personas a él vinculadas, siguiendo las normas de organización interna del centro.

- Derecho a preservar la intimidad de su cuerpo respecto de otras personas en las actuaciones sanitarias. En la medida de lo posible, deberá limitarse la presencia de personal no directamente relacionado con las mismas (otros profesionales, estudiantes o investigadores) que no tengan una responsabilidad directa en la actuación sanitaria que se vaya a prestar.

- Derecho a tener acceso a los datos de carácter personal que consten en los ficheros de la Mutua y se hayan obtenido durante la asistencia sanitaria. Del mismo modo, y en los términos previstos en la normativa vigente, el paciente podrá ejercer su derecho de rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición y portabilidad de sus datos personales.

- Derecho a la confidencialidad de la información recabada en las actuaciones sanitarias. Esta información no puede ser facilitada a terceros (incluyendo familiares o personas allegadas) sin el consentimiento expreso del paciente, salvo aquellos supuestos legalmente previstos.

- Derecho a la confidencialidad de la correspondencia y de las comunicaciones, así como a su seguridad personal. El patrimonio genético de las personas es confidencial. Esta información no podrá ser utilizada para ningún tipo de discriminación individual o colectiva.

4. Derechos relacionados con la información asistencial

- Derecho a conocer la *Carta de derechos y deberes*, así como a disponer de ella.

- Derecho a conocer, en términos comprensibles, toda la información disponible sobre las actuaciones en el ámbito de su salud y al proceso asistencial (diagnóstico, riesgos, beneficios y consecuencias del tratamiento y no tratamiento, alternativas al tratamiento y, siempre que sea posible, información sobre el pronóstico); de modo que le ayude a tomar decisiones de acuerdo con su libre voluntad. El paciente podrá decidir no ser informado o designar a otra persona a él vinculada o su representante legal para que reciba la información.

- Derecho a recibir información sobre las prestaciones y servicios de la Mutua, así como a conocer los lugares y horarios de información asistencial.

- Derecho a que se le designe un médico responsable de su proceso, que tendrá a su cargo coordinar la información y la asistencia sanitaria del paciente o del usuario, con carácter de interlocutor principal del mismo. También lo será en todo lo referente a su atención e información durante el proceso asistencial, sin perjuicio de las obligaciones de otros profesionales que participen en las actuaciones asistenciales.

- Derecho a conocer la identidad de los profesionales implicados en la atención sanitaria a lo largo de su proceso asistencial. Derecho a ser advertido de los procedimientos de diagnóstico, pronóstico y terapéutico a aplicar, que puedan ser utilizados en un proyecto docente o de investigación. En ningún caso, estos procedimientos pueden suponer un peligro para la salud del paciente y, en todo caso, será imprescindible la autorización previa y por escrito del paciente.

- Derecho a que se mantenga el anonimato de los datos referentes a su salud en caso de que sean utilizados para investigación, control de calidad, gestión o docencia.

- Derecho a disponer de preparaciones de tejidos o muestras biológicas, con el fin de solicitar la opinión de un segundo profesional o de continuar recibiendo asisten-

- cia en otro centro, servicio o establecimiento. El paciente podrá oponerse a que los centros, servicios y establecimientos conserven y utilicen tejidos o muestras biológicas para fines distintos a los que motivaron su obtención.

5. Derechos relacionados con la documentación clínica

- Derecho a que en su historia clínica quede constancia de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales.

- Derecho al acceso a la historia clínica y a la obtención de una copia de los datos que allí figuran. La Mutua tiene regulado el procedimiento que garantiza la observación de estos derechos. El acceso del paciente a la historia clínica no podrá ser en perjuicio del derecho de confidencialidad de los datos de terceros, ni del derecho de reserva de las anotaciones subjetivas invocado por los profesionales que hayan intervenido en la elaboración de dicha historia clínica.

- Derecho de acceso a la historia clínica de un paciente fallecido, por parte de sus familiares o representantes legales, según la legalidad vigente.

- Derecho a que los centros sanitarios tengan establecido un mecanismo de custodia activa y diligente de las historias clínicas.

- Derecho a recibir un informe escrito de asistencia de urgencias al concluir ésta. Asimismo, tendrá derecho a un informe de alta una vez finalizado su proceso asistencial. Este documento, emitido por el médico responsable de la asistencia de su proceso, constará de un resumen de su historial clínico, la actividad asistencial prestada, el diagnóstico y las recomendaciones terapéuticas.

- Derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia, y a recibir respuesta razonada y por escrito.

5. Derechos relacionados con la seguridad del paciente

- Derecho a una atención sanitaria realizada con el menor riesgo posible y minimizando, en lo posible, los efectos adversos aceptados por la comunidad científica.

- Derecho a que se garantice su seguridad personal en el contexto de la atención sanitaria.

- Derecho a información comprensible sobre la medicación pautada (dosis, interacciones, posibles efectos adversos).

- Derecho a que se confirme su identificación antes de cada acto sanitario. Derecho a la indicación correcta de pruebas complementarias, evitando prácticas innecesarias y duplicación de exploraciones, reduciendo en lo posible las molestias al paciente y la dosis de radiación que podría derivarse de la realización de algunas de ellas.

Deberes

Deberes del paciente y usuario

- Deber de asumir las propias decisiones sobre su salud, dejando constancia por escrito de las mismas (consentimiento informado, voluntades anticipadas).

- Deber de participar de manera activa en su proceso asistencial, implicación en el tratamiento y participación con los profesionales implicados en su proceso médico.

- Deber de dejar constancia en caso de rechazo a tratamiento, a pruebas diagnósticas o a cualquier actuación asistencial, indicada bajo criterio médico por el personal sanitario.

- Deber de aceptar la entrega del parte de alta médica una vez haya finalizado la situación clínica que motive la baja, sin perjuicio de su impugnación o de solicitar su revisión ante la entidad gestora.

- Deber de utilizar correctamente las instalaciones de los centros sanitarios, así como respetar las normas establecidas en cada centro para su correcto funcionamiento.

- Deber de mantener el debido respeto, tanto al personal de los centros como a los otros pacientes, familiares y acompañantes.

- Deber de no incurrir en comportamientos discriminatorios hacia profesionales de la Mutua, otros usuarios y familiares/acompañantes de los mismos por motivos de género, nacionalidad, religión o ideología.

- Deber de identificarse personalmente.

- Deber de facilitar los datos sobre su estado físico o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como colaborar en su obtención.

- Deber de informar sobre posibles errores que figuren en los datos de filiación o de salud de su historia clínica o de la necesidad de modificación de cualquiera de ellos. Deber de aportar información sobre su adhesión (seguimiento real) al tratamiento o, en su defecto, el momento de su abandono.

ASEPEYO

Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151