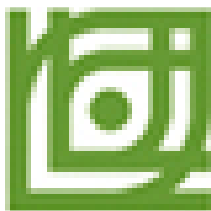


GUIA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD



UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC

CALLE SAN FERNANDO 16-3, ENTLO. J

39011 SANTANDER

TEL. 942244009

GUÍA

“LOS DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD”

Los consumidores, considerados como usuarios del sistema sanitario, disponen de los derechos consagrados en la Ley de Ordenación Sanitaria de Cantabria 7/2002, la cual proclama el derecho de todos los ciudadanos a que se garantice su dignidad, intimidad, libertad individual, derecho a la salud y a la autonomía personal.

La Orden SAN 28/2009, de 8 de septiembre, desarrolló reglamentariamente dichos derechos que conforman el marco garantista que en la sanidad pública de Cantabria ampara al usuario de la misma y cuyo conocimiento consideramos de máximo interés para todos los usuarios de un servicio esencial como el que nos ocupa.

UNION DE CONSUMIDORES DE CANTABRIA-UCC considera que un adecuado conocimiento de los derechos que nos asisten como usuarios del sistema sanitario nos llevará, como colectivo ciudadano, a fomentar su defensa, a promover su mejora y a valorar los bienes y beneficios que el sistema PÚBLICO de salud otorga a sus usuarios, quienes lo sostienen con sus impuestos. Máxime cuando la privatización, más o menos encubierta, de servicios y la privatización de “la gestión” hospitalaria en otros lugares de España, nos hacen temer un escenario futuro en el que los ciudadanos volvamos a vernos despatrimonializados de aquello que es de todos para que pase a convertirse en negocio de unos pocos.

Por eso mismo, deseamos comenzar esta guía citando el **artículo 43 de la Constitución Española**, que establece:

“Se reconoce el derecho a la protección de la salud.

Compete a los poderes públicos organizar y **tutelar la salud pública** a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto.

Los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo facilitarán la adecuada utilización del ocio.”

NORMAS:

1.- Constitución Española.

2.- Ley de Ordenación Sanitaria de Cantabria 7/2002.

3.- La Orden SAN 28/2009, de 8 de septiembre.

4.- Ley 7/2006, de garantías de tiempos máximos de respuesta en atención sanitaria especializada en el sistema sanitario público de Cantabria.

5.- Ley de Cantabria 1/1996, de 14 de mayo, de Salud Mental.

6.- Ley de Cantabria 5/1997, de 6 de octubre, de prevención, asistencia e incorporación social en materia de drogodependencias.

7.- Ley de Cantabria 6/1998, de 15 de mayo, de Estatuto del Consumidor y Usuario de Cantabria.

El Título III de la Ley de Ordenación Sanitaria de Cantabria, dedica su texto a la consideración del ciudadano en el sistema autonómico de salud.

Concretamente sus artículos comprendidos entre el 29 y el 56 desarrollan el régimen de derechos y deberes del ciudadano en el sistema de salud, con arreglo al siguiente esquema:

TÍTULO III

De los ciudadanos en el sistema autonómico de salud

CAPÍTULO I

Derechos de los ciudadanos en relación con la salud y la asistencia sanitaria

Artículo 23. Principios generales.

Artículo 24. Derechos relacionados con la promoción y protección de la salud y la prevención de la enfermedad.

Artículo 25. Derechos relacionados con la igualdad y la no discriminación de las personas.

Artículo 26. Derechos relacionados con la información general sobre los servicios sanitarios.

Artículo 27. Derechos relacionados con la educación para la salud.

Artículo 28. Derechos relacionados con el acceso a la atención sanitaria.

Artículo 29. Derechos relacionados con el respeto a la autonomía del paciente.

Artículo 30. Derecho al consentimiento informado.

Artículo 31. El consentimiento informado en régimen de representación.

Artículo 32. El consentimiento informado en los menores.

Artículo 33. Excepciones al derecho al consentimiento informado.

Artículo 34. La expresión de la voluntad con carácter previo.

Artículo 35. Derechos del enfermo afectado por un proceso en fase terminal.

Artículo 36. Derechos relacionados con la intimidad.

Artículo 37. Derechos relacionados con la confidencialidad.

Artículo 38. Derechos relacionados con la investigación y la experimentación.

Artículo 39. Derechos relacionados con los resultados de las actuaciones diagnósticas y terapéuticas.

Artículo 40. Derechos relacionados con la información asistencial y la documentación clínica.

Artículo 41. Derecho de acceso y conservación de la historia clínica.

Artículo 42. Derechos relacionados con la calidad asistencial.

CAPÍTULO II

Deberes de los ciudadanos en relación con la salud y la atención sanitaria

Artículo 43. Deber del buen uso de derechos, recursos y prestaciones.

Artículo 45. Deber de respetar las actuaciones de promoción y prevención de la salud.

Artículo 46. Deber de buen uso de instalaciones y servicios.

Artículo 47. Deber de respetar las normas y a los profesionales de los centros asistenciales.

Artículo 48. Deber de identificación leal de la filiación y del estado físico y de salud.

Artículo 49. Deber de firmar la negativa a las actuaciones sanitarias.

CAPÍTULO III

La participación

Artículo 51. El derecho a la participación del ciudadano.

Artículo 52. El Consejo Asesor de Salud de Cantabria.

Artículo 53. Los Consejos de Salud de Área.

Concretamente, el artículo 26 de esta ley establece que:

“Artículo 26. Derechos relacionados con la información general sobre los servicios sanitarios. 1. La autoridad sanitaria velará por el derecho de los ciudadanos a recibir, por cualquier medio de comunicación, información sanitaria clara, veraz, relevante, fiable, equilibrada, actualizada y de calidad, que posibilite el ejercicio autónomo y responsable de la facultad de elección y la participación activa del ciudadano en el mantenimiento o recuperación de su salud. 2. El derecho a disponer de una adecuada información sanitaria se informará de manera clara, veraz, relevante, fiable, equilibrada, actualizada y de calidad, potenciando la utilización de las nuevas tecnologías que faciliten la obtención de la información por parte de los ciudadanos y profesionales. b) La difusión directa de información sanitaria de interés para el ciudadano con especial énfasis en situaciones de riesgo derivadas de alertas o emergencias sanitarias. c) La difusión de la información sobre los servicios sanitarios a los que puede acceder el ciudadano, así como de la cartera de servicios, normas para su uso, accesibilidad, tecnologías disponibles, indicadores de calidad del servicio y listas de espera. d) El fomento del autocontrol responsable en la información sanitaria. e) El control de la publicidad sanitaria. 3. En los centros sanitarios, los usuarios tendrán derecho a recibir información sobre: a) La Carta de Derechos y Deberes como marco de relación entre el centro y los usuarios. b) El funcionamiento general del centro y sus normas, las prestaciones y la cartera de servicios, así como las vías para obtener información complementaria. c) La identidad de los profesionales bajo cuya responsabilidad se presta la atención sanitaria. d) Los procedimientos para presentar sugerencias y reclamaciones, que deberán ser contestadas por el centro en los plazos y términos reglamentariamente establecidos.”

Y es, pues, en su virtud que se desarrolla la CARTA DE DERECHOS DEL PACIENTE, que viene contenida en la Orden SAN/28/2009, de 8 de septiembre, por la que se aprueba la carta de los derechos y deberes de los ciudadanos en el sistema autonómico de salud de Cantabria, y lo hace conforme al siguiente texto:

CARTA DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EL SISTEMA AUTONÓMICO DE SALUD DE CANTABRIA

El Sistema Autonómico de Salud de Cantabria y los establecimientos, centros y servicios públicos y privados, dependientes del mismo, se comprometen con la ciudadanía, por medio de la presente Carta de Derechos y Deberes y las manifestaciones en que se concretan.

1.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LA SALUD Y LA ASISTENCIA SANITARIA

1.1.- Los ciudadanos de Cantabria tienen derecho al disfrute de un medio ambiente saludable con el adecuado control sanitario, así como a recibir información sobre los riesgos reales y potenciales para la salud de la comunidad.

1.2.- Los ciudadanos tienen derecho a ser informados por la autoridad sanitaria de los problemas de salud de la colectividad que supongan un riesgo real, una incidencia significativa o un interés para la comunidad.

1.3.- Los ciudadanos tienen derecho a ser informados de los planes, las acciones y las prestaciones en materia de prevención, promoción y protección de la salud y a participar en la política sanitaria y en la actividad de los organismos sanitarios públicos, con lealtad al interés general y a la promoción del bienestar social.

1.4.- La autoridad sanitaria reconoce el derecho de los ciudadanos a recibir información sanitaria clara, veraz, relevante, fiable, equilibrada, actualizada y de calidad.

1.5.- En los centros sanitarios, los usuarios tienen derecho a recibir información sobre:

- a) La Carta de Derechos y Deberes como marco de relación entre el centro y los usuarios.
- b) El funcionamiento general del centro y sus normas, las prestaciones y la cartera de servicios, así como las vías para obtener información complementaria.
- c) La identidad de los profesionales bajo cuya responsabilidad se presta la atención sanitaria.
- d) Los procedimientos para presentar sugerencias y reclamaciones, que deberán ser contestadas por el centro en los plazos y términos reglamentariamente establecidos.

1.6.- El usuario tiene el derecho de acceso a los servicios sanitarios públicos, los cuales ofrecerán una asistencia de calidad en el marco del aseguramiento público

1.7.- El usuario tiene derecho a la libre elección de médico, dentro del Sistema Sanitario Público de Cantabria, sin otras limitaciones que las derivadas de las necesidades de la organización sanitaria; así mismo, tiene derecho a la calidad en la prestación, a la continuidad de cuidados, al tratamiento por procesos y a la disponibilidad efectiva en el momento que se necesite la prestación del servicio.

1.8.- Se reconoce a los usuarios el derecho a solicitar una segunda opinión de otro profesional con el objetivo de obtener información complementaria o alternativa sobre el diagnóstico y las recomendaciones terapéuticas de gran trascendencia.

1.9.- El usuario tiene derecho a rechazar acciones preventivas cuando no comporten riesgos a terceros.

1.10.- El usuario tiene derecho a no sufrir mayor demora, para primera consulta de especialistas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas que la reconocida en el marco de la Ley de Cantabria 7/2006, de 15 de junio, de garantías de tiempos máximos de respuesta en la atención sanitaria especializada en el sistema sanitario público de Cantabria.

2.- DERECHOS RELACIONADOS CON EL RESPETO A LA AUTONOMÍA DEL PACIENTE

2.1.- El consentimiento previo e inequívoco del paciente constituye un requisito indispensable para la realización de cualquier procedimiento diagnóstico o terapéutico y deberá estar precedido de la información precisa, clara y completa por parte del equipo responsable de los mismos, excepto cuando existe una situación de riesgo en la que la demora asistencial pueda ocasionar perjuicios irreversibles o la muerte.

2.2.- Los pacientes podrán rechazar cualquier procedimiento diagnóstico o terapéutico, estando obligados a registrar tal negativa por escrito.

2.3.- El paciente tiene derecho al respeto de su voluntad expresada con carácter previo, para aquellos casos en que las circunstancias del momento le impidan expresarla de manera personal, actual y consciente.

2.4.- El paciente afectado por un proceso en fase terminal, tiene derecho a afrontarlo con dignidad y a que sus familiares y personas próximas le acompañen en la intimidad y reciban el trato apropiado al momento. Además, tiene derecho a recibir tratamientos paliativos y a aliviar el dolor.

2.5.- El paciente de los servicios sanitarios tiene derecho a ser atendido en un medio que garantice su intimidad, dignidad, autonomía y seguridad.

2.6.- El paciente tiene derecho a que se garantice la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y estancia en centros sanitarios.

2.7.- El paciente tiene derecho a ser informado de los resultados de las pruebas diagnósticas y terapéuticas.

Además, es el titular del derecho a la información asistencial, respetando también su voluntad en el caso de que no quiera ser informado.

2.8.- El paciente tiene derecho a disponer de la información escrita sobre su proceso asistencial y estado de salud en términos comprensibles. En este contexto, tiene derecho a acceder a la documentación de su historia clínica y a obtener una copia de los datos que en ella figuren.

2.9.- El paciente tiene derecho a una asistencia sanitaria de calidad humana, que incorpore en lo posible los adelantos científicos y que sea cuidadosa con sus valores, creencias y dignidad.

2.10.- El paciente tiene derecho a conocer y autorizar, en su caso, si los procedimientos y el tratamiento que ha recibido pueden ser utilizados en investigación y experimentación.

3.- DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LA SALUD Y LA ATENCIÓN SANITARIA

3.1.- El ciudadano debe hacer buen uso de las prestaciones y derechos de acuerdo con sus necesidades de salud y en función de las disponibilidades del Sistema Sanitario.

3.2.- El ciudadano debe cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria y comunes a toda la población, así como aquellas específicas determinadas por los servicios sanitarios, sin perjuicio de ejercer el derecho a la libre elección entre las opciones terapéuticas y de renunciar a recibir el tratamiento médico o las actuaciones sanitarias propuestas.

3.3.- El usuario debe utilizar de manera responsable las instalaciones y los servicios sanitarios con el fin de garantizar su conservación y funcionamiento.

3.4.- El usuario debe mantener el respeto a las normas establecidas en cada centro y a la dignidad personal y profesional de los trabajadores que prestan los servicios, así como a los otros enfermos o personas que se encuentren en los centros sanitarios.

3.5.- El paciente está obligado a firmar el documento pertinente en el caso de negarse a las actuaciones sanitarias propuestas.

3.6.- El paciente, en aras de un correcto uso de los servicios sanitarios, está obligado a aceptar el alta:

- a) Una vez finalice su proceso asistencial.
- b) Cuando se compruebe que su situación clínica no mejorará prolongando su estancia.
- c) Cuando la complejidad de su enfermedad aconseje su traslado a un centro especializado.

4.- GARANTÍAS DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

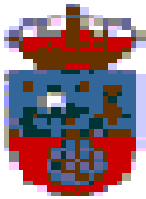
4.1.- Los centros, servicios y establecimientos sanitarios públicos y privados, deberán disponer y, en su caso, tener permanentemente a disposición de los usuarios:

- a) Información accesible, suficiente y comprensible sobre los derechos y deberes de los usuarios.
- b) Formularios de sugerencias y reclamaciones.
- c) Personal y locales bien identificados para la atención de la información, reclamaciones y sugerencias del público.

4.2.- El Sistema Autonómico de Salud de Cantabria dispone de un Servicio de Atención al Usuario, que depende orgánicamente de la Consejería de Sanidad y ejerce su cometido con autonomía funcional.

Este Servicio tiene, entre otras, las siguientes misiones:

- a) Recabar información sobre aspectos relativos al funcionamiento de los servicios del Sistema Autonómico de Salud de Cantabria.
- b) Recibir cuantas sugerencias u observaciones deseen realizar los ciudadanos en su relación con el Sistema Autonómico de Salud.
- c) Favorecer la intermediación en los conflictos que planteen los ciudadanos como usuarios del Sistema Autonómico de Salud.
- d) Canalizar todas aquellas quejas, reclamaciones o propuestas de los ciudadanos no resueltas en los distintos niveles del Sistema Autonómico de Salud.
- e) Obtener, en los plazos y con los procedimientos reglamentarios establecidos, la información relativa a las quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios de los servicios sanitarios.



La presente guía ha sido subvencionada por el Gobierno de Cantabria.
Dirección General de Comercio y Consumo
ORDEN INN 11/2018, DE 28 DE FEBRERO