

Drets dels usuaris dels serveis

- > Dret a obtenir medicaments i productes sanitaris necessaris per la salut.
- > Dret a ser atès dins d'un temps adequat a la condició patològica i d'acord amb criteris d'equitat.
- > Dret a sol·licitar una segona opinió

Drets relacionats amb la informació general sobre els serveis sanitaris i la participació dels usuaris.

- > Dret a disposar de la carta de drets i deures en tots els centres sanitaris.
- > Dret a rebre informació general i sobre les prestacions i els serveis.
- > Dret a conèixer les prestacions que cobreix l'assegurança.
- > Dret a conèixer i identificar els professionals que presten l'atenció sanitària.
- > Dret a presentar reclamacions i suggeriments.
- > Dret a participar en les activitats sanitàries mitjançant les institucions i òrgans de participació comunitària i les organitzacions socials, en els termes establerts normativament.
- > Dret a utilitzar les tecnologies de la informació i la comunicació, d'acord amb el nivell d'implantació i el desenvolupament d'aquestes tecnologies en la xarxa sanitària

Drets relacionats amb la qualitat

- > Dret a l'assistència sanitària de qualitat humana i científica.
- > Dret a conèixer el nivell de qualitat dels centres assistencials.
- > Dret a rebre una atenció sanitària continuada i integral, el que suposa una correcta atenció a les necessitats biològiques, psicològiques, socials i espirituals que puguin estar presents en el procés salut-malaltia.

Deures dels usuaris dels serveis

Deure de tenir cura de la pròpia salut i responsabilitzar-se'n. Aquest deure s'ha d'exigir especialment quan se'n puguin derivar riscos o perjudicis per a la salut d'altres persones.

Deure de fer ús dels recursos, prestacions i drets d'acord amb les seves necessitats de salut i en funció de les disponibilitats del sistema sanitari, per tal de facilitar l'accés de tots els ciutadans a l'atenció sanitària en condicions d'igualtat efectiva.

Deure de complir les prescripcions generals, de naturalesa sanitària, comunes a tota la població, així com les específiques, determinades pels serveis sanitaris.

Deure de respectar i complir les mesures sanitàries adoptades per a la prevenció de riscos, la protecció de la salut o la lluita contra les amenaces a la salut pública, com ara el tabac, l'alcohol i altres drogues, els accidents de trànsit o les malalties transmissibles susceptibles de ser previngudes mitjançant vacunacions o d'altres mesures preventives, així com de col·laborar en l'assoliment dels seus fins.

Deure de responsabilitzar-se de l'ús adequat de les prestacions sanitàries ofertes pel sistema sanitari, fonamentalment les farmacèutiques, les complementàries, les d'incapacitat laboral i les de caràcter social.

Deure d'utilitzar i gaudir de manera responsable, d'acord amb les normes corresponents, de les instal·lacions i els serveis sanitaris.

Deure de mantenir el respecte degut a les normes establertes en cada centre, així com la dignitat personal i professional de les persones que hi presten els seus serveis.

Deure de facilitar, de forma lleial i certa, les dades d'identificació i les referents a l'estat físic, o la salut, que siguin necessàries per al procés assistencial o per raons d'interès general degudament motivades.

Deure de signar el document pertinent, en el cas de negar-se a les actuacions sanitàries proposades, especialment en el cas de proves diagnòstiques, actuacions preventives i tractaments de rellevància especial per a la salut del pacient. En aquest document quedarà expressat amb claredat que el pacient ha quedat suficientment informat de les situacions que se'n poden derivar i que rebutja els procediments suggerits.

El malalt té el deure d'acceptar l'alta un cop s'ha acabat el procés assistencial que el centre o la unitat li pot oferir. Si per diferents raons existís divergència de criteri per part del pacient, s'esgotaran les vies de diàleg i tolerància raonables vers la seva opinió i, sempre que la situació ho requereixi, el centre o la unitat haurà de cercar els recursos necessaris perquè rebi una atenció adequada.



Carta de drets i deures dels usuaris

Gener 2011



Comitè d'Ètica Assistencial
Parc Sanitari Sant Joan de Déu

Parc Sanitari  Sant Joan de Déu

Carrer Doctor Antoni Pujades, 42
08830 Sant Boi de Llobregat (Barcelona)
Tel. 936 615 208 - 936 406 350
www.pssjd.org

Presentació

La constitució Espanyola de l'any 1978, en l'article 43, reconeix el dret i la protecció de la salut de tots el ciutadans, i en l'article 49 estableix també la prestació d'atenció especialitzada a les persones amb algun grau de discapacitat, així com la seva rehabilitació i protecció específica per a la consecució dels seus drets.

Sant Joan de Déu és una entitat formada per un conjunt de serveis diferenciats i coordinats, integrats en les xarxes públiques del Sistema Sanitari General, orientada al tractament dels problemes orgànics, mentals, a l'atenció sociosanitària i a les persones amb discapacitat intel·lectual, en un territori de referència.

La seva filosofia, definida pels valors del l'Orde Hospitalari de Sant Joan de Déu, fa que consideri un deure establir el conjunt de mesures que assegurin al màxim la protecció dels drets específics dels usuaris, les quals es recullen en la present Carta de Drets i Deures.

Drets dels usuaris dels serveis

Drets relacionats amb la igualtat i la no-discriminació de les persones

- > Dret a l'atenció sanitària i als serveis de salut.
- > Dret a gaudir, sense discriminació, dels drets reconeguts en aquesta carta.
- > Els menors d'edat, les persones amb trastorn mental o addictiu greu, els que pateixen una discapacitat intel·lectual, les persones grans amb dèficits cognitius i altres, poden presentar situacions de major vulnerabilitat que facin necessàries mesures d'especial protecció de la seva salut

Drets relacionats amb l'autonomia de la persona

- > Dret de la persona a ser informada prèviament, per tal de poder donar després el seu consentiment perquè se li apliqui qualsevol procediment diagnòstic o terapèutic.
- > Dret a escollir entre les diferents opcions terapèutiques i a renunciar a rebre tractaments o qualsevol mena d'actuacions sanitàries proposades.

Aquests drets derivats de l'autonomia de la persona es podran suspendre temporalment, en el seu benefici, quan el pacient, degut al seu estat mental, no tingui la competència suficient per a decidir autònomament i posi en risc la salut o la integritat pròpia o de tercers.

Aquesta situació pot requerir, en situacions agudes, una hospitalització no voluntària. En aquest cas el pacient serà sempre escoltat per un jutge.

- > Dret del menor a ser consultat, a fi que la seva opinió sigui considerada com un factor determinant, en funció de la seva edat i del seu grau de maduresa, sobre les decisions que es puguin adoptar en relació a la seva salut.

Drets dels usuaris dels serveis

- > Tota persona té dret a viure el procés de la seva mort, d'acord amb el seu concepte de dignitat.
- > Dret a que es tinguin en compte les seves voluntats anticipades, establertes mitjançant el document corresponent.

Drets relacionats amb la intimitat i la confidencialitat.

- > Dret a decidir qui pot estar present durant els actes sanitaris.
- > Dret a preservar la intimitat del propi cos respecte a terceres persones
- > Dret a ser atès en un medi que garanteixi la intimitat, la dignitat, l'autonomia i la seguretat de la persona.

En algunes situacions de greu pertorbació mental, podrà ser necessari donar prioritat a la seguretat del pacient. En qualsevol cas, la restricció d'aquests drets obeeiran a motius estrictes de salut i seran indicats pels professionals sanitaris pel mínim temps necessari.

- > Dret a la llibertat ideològica, religiosa i de culte, i a ser atès en les necessitats espirituals o religioses..
- > Dret a la confidencialitat de la informació.
- > Dret a accedir a les dades personals obtingudes en l'atenció sanitària.
- > Dret a que no es realitzin ni difonguin registres iconogràfics sense el consentiment de la persona.

Drets relacionats amb la constitució genètica de la persones

- > Dret a la confidencialitat de la informació del seu genoma i al fet que aquesta no s'utilitzi per a cap tipus de discriminació.
- > Dret a gaudir dels avantatges derivats de les noves tecnologies genètiques dins el marc legal vigent.

Drets relacionats amb la investigació i l'experimentació científica.

- > Dret a conèixer si els procediments de pronòstic, diagnòstic i terapèutics que s'apliquin poden ser utilitzats per a un projecte docent o d'investigació i a que, en cap cas, no comportin un perill addicional per a la salut. En aquests casos, serà imprescindible l'autorització prèvia per escrit del pacient, i l'acceptació de la seva decisió per part del metge i de la direcció del centre sanitari corresponent.

Les malalties mentals, degeneratives o discapacitants també han de tenir l'oportunitat de ser més conegudes a través de la investigació. Les persones afectades que no tinguin capacitat de decidir podran participar en investigacions a través del consentiment dels seus representants legals, sempre que el balanç risc-benefici sigui favorable, i que els participants no s'hi oposin.

Drets dels usuaris dels serveis

- > El pacient té dret a disposar d'aquelles preparacions de teixits o mostres biològiques provinents d'una biòpsia o extracció, amb la finalitat de facilitar l'opinió d'un segon professional o la continuïtat de l'assistència en un centre diferent

Drets relacionats amb la prevenció de la malaltia i la promoció i protecció de la salut.

- > Els ciutadans tenen dret a tenir un coneixement adequat dels problemes de salut de la col·lectivitat que suposin un risc per la salut, d'incidència i d'interès per a la comunitat, i al fet que aquesta informació es difongui en termes comprensibles, verídics i adequats per a la protecció de la salut.
- > Dret a gaudir d'un medi ambient de qualitat.
- > Dret a consumir aliments segurs i aigua potable
- > Dret a conèixer els plans, les accions i les prestacions en matèria de prevenció, promoció i protecció de la salut, i a saber com es fan efectius.
- > Dret a rebre les prestacions preventives dins el marc de la consulta habitual.
- > Dret a rebutjar aquelles accions preventives que es proposin en situacions que no comportin riscos a tercers, sens perjudici del que estableixi la normativa de salut pública.

Drets relacionats amb la informació assistencial i l'accés a la documentació clínica.

- > Dret a rebre la informació sobre el procés assistencial i l'estat de salut.
- La participació dels familiars dels pacients més vulnerables pot ser molt beneficiosa en el procés de salut, i han de poder ser informats si el pacient hi està d'acord.

Els familiars poden tenir necessitats específiques que s'han d'atendre en el conjunt del procés terapèutic.

- > Dret a que la història clínica sigui completa i que reculli tota la informació sobre l'estat de salut i les actuacions clíniques i sanitàries dels diferents episodis assistencials.
- > Dret a accedir a la documentació de la història clínica.
- > Dret a disposar d'informació escrita sobre el procés assistencials i l'estat de salut.

Drets relacionats amb l'accés a l'atenció sanitària.

- > Dret a accedir als serveis sanitaris públics.
- > Dret a escollir els professionals i el centre sanitari tenint en compte la disponibilitat.