

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE DEL HOSPITAL INTERMUTUAL DE LEVANTE



CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE DEL HOSPITAL INTERMUTUAL DE LEVANTE

Bienvenido al HIL, todas las actuaciones que se llevan a cabo en el HIL se rigen por los principios de respeto, dignidad, igualdad y no discriminación, así como de seguridad para el paciente.

Para conseguir nuestros objetivos, nos apoyamos en nuestros sistemas de gestión de calidad y gestión de riesgos para la seguridad del paciente, por supuesto en la responsabilidad de todos y cada uno de nuestros profesionales motivados en transmitir una asistencia personalizada, afectiva, respetuosa y profesional, para lograr:

“tratar a los pacientes como nos gustaría que nos tratarasen a nosotros”.

Es por ello por lo que elaboramos la presente Carta de Derechos y Deberes del paciente, basada en la ley 10/2014 de 29 de diciembre de la comunidad valenciana y la ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica

DERECHOS

Derecho a la intimidad

Toda persona tiene derecho a que se respete la confidencialidad de los datos referentes a su salud. Nadie que no esté autorizado podrá acceder a ellos si no es al amparo de la legislación vigente.

Todo paciente tiene derecho a que se preserve la intimidad de su cuerpo con respecto a otras personas. La prestación de las atenciones sanitarias necesarias se hará respetando los rasgos básicos de la intimidad.

Derecho de información

- Información sanitaria. Los pacientes y usuarios del HIL, tienen derecho a recibir información general referente a dicho sistema y la específica sobre los servicios y unidades asistenciales disponibles, su calidad, así como sobre la forma de acceso a éstos. La información sanitaria debe ser clara, veraz y actualizada, así como adecuada a las necesidades y los requerimientos del paciente, con el objeto de ayudarlo a tomar decisiones sobre su salud.
- Información asistencial. Los pacientes tienen derecho a conocer toda la información obtenida sobre su propia salud en cualquier proceso asistencial, incluso en situaciones de incapacidad, en la forma y con los límites establecidos en la legislación básica. El paciente es el titular del derecho a la información. También serán informadas las personas vinculadas al paciente por razones familiares o, de hecho, en la medida en que el paciente lo permita de manera expresa o tácita.
- Deberá respetarse la voluntad del paciente si no desea ser informado. No obstante, podrá restringirse el derecho a no ser informado cuando sea estrictamente necesario en beneficio de la salud del paciente o de terceros, por razones de interés general o por las exigencias terapéuticas del caso. En estos casos, se hará constar su renuncia documentalmente, pudiendo designar por escrito o de forma indubitada a un familiar u otra persona a quien se le facilitará toda la información. La designación podrá ser revocada en cualquier momento.

Derecho al consentimiento informado

Toda actuación en el ámbito de la salud de un paciente necesita el consentimiento libre y voluntario del afectado una vez que, recibida la información asistencial, haya valorado las opciones propias del caso.

El consentimiento será verbal por regla general, sin embargo, se prestará por escrito en los casos de intervención quirúrgica, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasores y, en general, ante la aplicación de procedimientos que supongan riesgos o inconvenientes de notoria y previsible repercusión negativa sobre la salud del paciente.

El consentimiento deberá recabarse por el profesional sanitario responsable de la intervención quirúrgica, diagnóstica o terapéutica. La persona afectada podrá libremente retirar por escrito su consentimiento en cualquier momento.

El consentimiento se otorgará por representación o sustitución en los supuestos y condiciones previstos en la legislación básica estatal y podrá ser retirado en cualquier momento en interés de la persona afectada:

- **a)** Cuando el paciente no sea capaz de tomar decisiones, a criterio del médico responsable de su asistencia, o su estado físico o psíquico no le permita hacerse cargo de su situación y carezca de representante legal, el orden de prelación de las personas vinculadas al mismo para prestar el consentimiento informado por sustitución o representación será el siguiente: el cónyuge no separado legalmente o el miembro de la unión de hecho formalizada de conformidad con lo establecido en la legislación vigente o, en su defecto, el familiar de grado más próximo y, dentro del mismo grado, el de mayor edad. No obstante, si el paciente hubiera designado previamente por escrito o de forma indubitada a una persona a efectos de la emisión en su nombre del consentimiento informado, corresponderá a ella la preferencia.
- **b)** Cuando el paciente esté incapacitado legalmente, el derecho corresponde a su representante legal, que deberá acreditar de forma clara e inequívoca su condición, en virtud de la correspondiente sentencia de incapacitación.

Constituyen excepciones a la exigencia de consentimiento informado las previstas en la legislación básica estatal, así como aquellas situaciones en que no fuera posible el consentimiento por representación o sustitución por no existir representante legal o personas vinculadas al paciente o bien porque éstos se negasen injustificadamente a prestarlo, de forma que ocasionen un riesgo grave para la salud del paciente y siempre que se deje constancia de ello por escrito. Una vez superadas dichas circunstancias se procederán a informar al paciente.

La información previa al consentimiento se facilitará con la antelación suficiente y, en todo caso, al menos 24 horas antes del procedimiento correspondiente, siempre que no se trate de actividades urgentes.

Derecho a las voluntades anticipadas o instrucciones previas

Si usted ha realizado un procedimiento reglamentario de voluntades anticipadas o instrucciones previas, debe facilitar dicho documento a su llegada al HIL para que sea incorporado a su historia clínica, ya que no tenemos acceso al registro centralizado de las mismas.

Derecho a la historia clínica y su acceso

El paciente, directamente o mediante representación debidamente acreditada, tiene el derecho de acceso a los documentos y datos de su historia clínica y a obtener copia de éstos.

Para ello diríjase a Admisión, donde le informaran de los pasos a seguir para la tramitación de la solicitud.

En el HIL nos preocupamos de que la historia clínica sea legible, evitando, en lo posible, la utilización de símbolos y abreviaturas. Asimismo, se han establecido mecanismos que permiten identificar las acciones, intervenciones y prescripciones llevadas a cabo por cada profesional.

La custodia de las historias clínicas estará bajo la responsabilidad de la dirección del HIL, se han adoptado todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar el derecho de acceso a la historia clínica, proteger los datos personales recogidos y evitar su destrucción o su pérdida accidental, así como el acceso, alteración, comunicación o cualquier otro tratamiento no autorizado.

El derecho de acceso por parte del paciente a la documentación de la historia clínica no puede ejercitarse en perjuicio del derecho de terceras personas a la confidencialidad de los datos que constan en ella recogidos en interés terapéutico del paciente, ni en perjuicio del derecho de los profesionales participantes en su elaboración, los cuales pueden oponer al derecho de acceso a la reserva de sus anotaciones subjetivas.

El HIL sólo facilitará el acceso a la historia clínica de los pacientes fallecidos a las personas vinculadas a él, por razones familiares o de hecho, salvo que el fallecido lo hubiese prohibido expresamente y así se acredite. No se facilitará información que afecte a la intimidad del fallecido ni a las anotaciones subjetivas de los profesionales, ni que perjudique a terceros.

Para garantizar los usos futuros de la historia clínica, especialmente el asistencial, se conservará el tiempo mínimo establecido en la normativa básica estatal, contado desde la fecha del alta de cada proceso asistencial o desde el fallecimiento del paciente.

Derecho al informe de alta y otra documentación clínica

Todo paciente o persona vinculada a él por razones familiares o de hecho, en su caso, tiene derecho a recibir, al finalizar el proceso asistencial, un informe de alta con el siguiente contenido mínimo: los datos del paciente, un resumen de su historial clínico, la actividad asistencial prestada, el diagnóstico y las recomendaciones terapéuticas.

En caso de no aceptar el tratamiento prescrito, se propondrá al paciente o usuario la firma del alta voluntaria. Si no la firmara, la dirección del HIL, a propuesta del médico responsable, podrá disponer el alta forzosa, salvo cuando haya tratamientos alternativos, aunque tengan carácter paliativo, siempre que se los preste el centro sanitario y el paciente acepte recibirlos.

Derecho a formular sugerencias y quejas

Las personas que han recibido asistencia sanitaria o sus acompañantes o familiares tienen derecho a formular sugerencias y quejas cuando consideren que tienen motivo justificado para hacerlo. Estas se deben evaluar y contestar en los términos que se establezcan reglamentariamente.

Se podrán realizar también manifestaciones de agradecimiento cuando la labor del profesional, el equipo o el HIL que les ha atendido, a su juicio, lo merezca. Esta manifestación de agradecimiento debe llegar a los profesionales que la han merecido.

Derecho a una atención personalizada

El HIL ha implantado los medios necesarios para atender las necesidades lingüísticas de los pacientes y usuarios.

Derechos de acompañamiento

Todo paciente o persona usuaria tiene derecho a estar acompañado o acompañada, por lo menos, por una persona que mantenga vínculos familiares o de hecho con él o la paciente o una persona de su confianza, durante todo el proceso asistencial.

En todo caso, estos derechos podrán ser ejercidos siempre que las circunstancias lo permitan y no haya contraindicaciones médicas.

DEBERES

Como parte interesada, necesitamos de su colaboración, por ello, estos son sus Deberes como paciente o usuario:

1. Los usuarios y pacientes del HIL están sujetos al cumplimiento de las obligaciones siguientes:

- **a)** Hacer buen uso de las prestaciones asistenciales, de acuerdo con lo que su salud necesite y en función de las disponibilidades del HIL
- **b)** Cumplir las prescripciones de naturaleza sanitaria que con carácter general se establezcan para toda la población, con el fin de prevenir riesgos para la salud.
- **c)** Hacer un uso racional y de conformidad con la legislación vigente de las prestaciones farmacéuticas y de la incapacidad laboral.
- **d)** Utilizar y cuidar las instalaciones y los servicios sanitarios, contribuyendo a su conservación y favoreciendo su habitabilidad y el confort de los demás pacientes.
- **e)** Tratar con consideración y respeto a los profesionales que cuidan de su salud y cumplir las normas de funcionamiento y convivencia establecidas en el HIL.
- **f)** Facilitar de forma veraz sus datos de identificación y los referentes a su estado físico y psíquico que sean necesarios para el proceso asistencial o por razones de interés general debidamente justificadas.
- **g)** Firmar el documento pertinente o, en caso de imposibilidad, dejar constancia por un medio de prueba alternativo de su voluntad de negarse a recibir el tratamiento prescrito, especialmente cuando se trate de pruebas diagnósticas, medidas preventivas o tratamientos especialmente relevantes para su salud.
- **h)** Aceptar el alta cuando haya finalizado el proceso asistencial.

2. Toda persona está sujeta al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- **a)** Comunicar al HIL aquellas circunstancias que supongan un riesgo grave para la salud pública.
- **b)** Colaborar en el desarrollo de las actividades en salud pública, evitando conductas que dificulten su ejecución.

* *Recuerde que el HIL es un centro mancomunado que presta servicios médicos y quirúrgicos, así como especialidades básicas para usted en la asistencia de su accidente laboral siempre bajo la tutela de la mutua en la que usted está asegurado.*