

Carta de derechos y deberes

Pacientes y usuarios de
Mutua Montañesa



**Mutua
Montañesa**

Mmuy fácil

DERECHOS DEL PACIENTE Y USUARIO

1. DERECHOS RELACIONADOS CON LA IGUALDAD, LA DIGNIDAD Y LA NO DISCRIMINACIÓN DE LAS PERSONAS

- Respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por su origen racial o étnico, por razón de género y orientación sexual, de discapacidad, o de cualquier otra circunstancia de tipo social, moral, económico, ideológico, político o sindical.
- Derecho a recibir un trato respetuoso.

2. DERECHOS RELACIONADOS CON LA AUTONOMÍA DEL PACIENTE

- Obtener la información precisa, clara y completa por parte del equipo responsable sobre la finalidad, naturaleza, riesgos y consecuencias de la realización de cualquier procedimiento diagnóstico o terapéutico precedido del requisito indispensable del consentimiento inequívoco del paciente. Se exceptúa a lo anterior cuando exista una situación de riesgo.
- Revocar libremente por escrito su consentimiento en cualquier momento.
- Los pacientes podrán negarse al tratamiento prescrito y rechazar cualquier procedimiento diagnóstico o terapéutico, estando obligados a registrar tal negativa por escrito en los términos establecidos legal y reglamentariamente.
- Renunciar a recibir información sobre su estado patológico. Esta renuncia debe ser expresa y formalizada por escrito, y quedará limitada por razones de salud pública, de la salud pública de terceros o de la colectividad y por razón de las exigencias terapéuticas de su caso concreto. No obstante el paciente tiene derecho a ser respetado como titular del derecho a la información asistencial en caso de que no quiera ser informado.
- 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.
- A que se garantice la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y estancia en centros sanitarios.
- Ser informado de los resultados de las pruebas diagnósticas y terapéuticas.
- Disponer de la información escrita sobre su proceso asistencial y estado de salud en términos comprensibles.
- Conocer y autorizar, en su caso, si los procedimientos y el tratamiento que ha recibido pueden ser utilizados en investigación y experimentación.
- Una libre elección entre las opciones de índole asistencial que le preste/n el/los responsables médico/s de su tratamiento, siendo preciso su consentimiento, consultando cuando las circunstancias lo permitan, a las personas vinculadas por razones familiares o de hecho a él.

- 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.

3. DERECHOS RELACIONADOS CON LA INTIMIDAD Y LA CONFIDENCIALIDAD

- Decidir la presencia de otras personas durante las actuaciones sanitarias.
- Los pacientes podrán estar acompañados por un familiar o persona vinculada a él, derecho que deberá ser, en todo caso, compatible con las normas de convivencia del centro sanitario y la correcta práctica médica, a juicio exclusivo del equipo médico responsable, cuyo criterio prevalecerá en situaciones de conflicto de intereses entre el derecho a la salud y el derecho a la intimidad.
- El paciente que permanece ingresado en el hospital puede decidir la presencia de familiares y personas a él vinculadas, siguiendo las normas de organización interna del centro.
- 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.
- Conocer la información y datos de carácter personal que consten en los ficheros de la Mutua y se hayan obtenido durante la asistencia sanitaria. Del mismo modo, según prevé la normativa vigente, el paciente podrá ejercer su derecho de rectificación, cancelación y oposición de sus datos de carácter personal en la forma y con los requisitos y limitaciones que la legislación, en su caso, establezca en cada momento.
- La información recabada en las actuaciones sanitarias están sujetas a la máxima confidencialidad. Esta información no puede ser facilitada a terceros (incluyendo familiares o personas allegadas) sin el consentimiento expreso del paciente, salvo aquellos supuestos legalmente previstos.
- Confidencialidad de la correspondencia y de las comunicaciones, así como a su seguridad personal. Salvo que el paciente lo autorice expresamente, no podrán grabarse ni difundirse imágenes cuando éstas permitan su identificación. 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

- Conocer la Carta de derechos y deberes, así como a disponer de ella.
- Derecho a disponer, en términos comprensibles, de 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.

- La renuncia del paciente a recibir información está limitada por el interés de la salud del propio paciente, de terceros, de la colectividad y por las exigencias terapéuticas del caso. Cuando el paciente manifieste expresamente su deseo de no ser informado, se respetará su voluntad haciendo constar su renuncia documentalmente, sin perjuicio de la obtención de su consentimiento previo para la intervención.
Recibir información sobre las prestaciones y servicios de la Mutua, así como 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.
- Conocer la identidad de los profesionales sanitarios implicados directamente en la atención sanitaria a lo largo de su proceso asistencial.
- 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.
- Los datos referentes a su salud en caso de que sean utilizados para investigación, control de calidad, gestión o docencia, serán mantenidos en el anonimato.
- Podrá disponer de preparaciones de tejidos o muestras biológicas, con el fin de solicitar la opinión de un segundo profesional o de continuar recibiendo asistencia 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.
- Acceso a la historia clínica y posibilidad de 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 a acceder a la historia clínica de un paciente fallecido, por parte de sus familiares o representantes legales, según la legalidad vigente.

- Los centros sanitarios tendrán 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.
- Posibilidad de 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. El ejercicio de este derecho estará condicionado en función de los medios técnicos y organizativos de la Mutua.

6. DERECHOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

- Garantía de su seguridad personal en el contexto de la atención sanitaria.
- Información comprensible sobre la medicación pautada (dosis, interacciones, posibles efectos adversos).
- Derecho a que se confirme su identificación antes de cada acto sanitario.
- La Atención Sanitaria realizada será con el menor riesgo posible y minimizando, en lo posible, los efectos adversos aceptados por la comunidad científica.
- Recibir información comprensible sobre la medicación pautada (dosis, interacciones, posibles efectos adversos) y a que se proceda a indicar de forma correcta las pruebas complementarias, evitando prácticas innecesarias y duplicación de exploraciones.

DEBERES DEL PACIENTE Y USUARIO

- Los pacientes o usuarios tienen el deber de facilitar los datos sobre su estado físico o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como el de colaborar en su obtención especialmente cuando sean necesarios por razones de interés público o con motivo de la asistencia sanitaria. Igualmente, deberán facilitar cualquier otro dato necesario para la adecuada tramitación de las prestaciones que gestiona Mutua Montañesa en su condición de colaboradora con la Seguridad Social.
- Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria, comunes a toda la población, así como las específicas determinadas por los servicios sanitarios.
- Deber de asumir las propias decisiones sobre su salud, dejando constancia por escrito de éstas (consentimiento informado, voluntades anticipadas).

- Participar de manera activa en su proceso asistencial, implicación en el tratamiento y participación con los profesionales implicados en su proceso médico.
- Dejar constancia en caso de rechazo a tratamiento, a pruebas diagnósticas o a cualquier situación asistencial, indicada bajo criterio médico por el personal sanitario.
- Deber de aceptar la entrega del parte de alta médica una vez haya finalizado el proceso asistencial, sin perjuicio de su impugnación o de solicitar su revisión ante la entidad gestora.
- Utilizar y cuidar correctamente y de forma responsable las instalaciones y servicios de los centros sanitarios colaborando en el mantenimiento de la habitabilidad de las mismas, respetando las normas establecidas por el centro para ello.
- Mantener el debido respeto, tanto al personal de los centros como a los otros pacientes, familiares y acompañantes.
- 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.
- Mantener el respeto a las normas de organización y funcionamiento 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.
- Deber de identificarse personalmente.
- 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.
- Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por la Mutua Montañesa, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de los servicios, procedimientos de baja laboral o incapacidad permanente y prestaciones.