

# Carta de Derechos y Deberes de los Ciudadanos en el Sistema Autonómico de Salud de Cantabria



# Carta de Derechos y Deberes de los Ciudadanos en el Sistema Autonómico de Salud de Cantabria

El Sistema Autonómico de Salud de Cantabria y sus 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 correspondientes manifestaciones en que se concretan.



Desde la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales del Gobierno de Cantabria consideramos que el ciudadano es el eje del sistema sanitario y por tanto el principio y fin de todas las actuaciones sanitarias, tanto las concebidas individualmente como las colectivas tal y como viene reflejado en la Ley de Ordenación Sanitaria de Cantabria 7/2002.

Así el ciudadano como protagonista de la asistencia sanitaria, disfruta de unos derechos que garantizan su dignidad, intimidad, libertad individual, derecho a la salud y a la autonomía personal para ser partícipe de sus decisiones en salud.


Solo con un conocimiento exacto de estos derechos y de las obligaciones para con el sistema sanitario y con los demás usuarios, pueden ser estos ejercidos y exigidos.

Sobre la base de la protección de la salud y con el objetivo de lograr la excelencia en la calidad asistencial y en las relaciones entre los diferentes actores de nuestro sistema sanitario ha sido elaborada esta carta de derechos y deberes de los ciudadanos del Sistema Autonómico de Salud de Cantabria que aportará una herramienta más para el desarrollo y avance de nuestro modelo sanitario.

Consejera de Sanidad y Servicios Sociales  
M<sup>a</sup> José Sáenz de Buruaga Gómez



# 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; asimismo, 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.

## DERECHOS RELACIONADOS CON EL RESPETO A LA AUTONOMÍA DEL PACIENTE

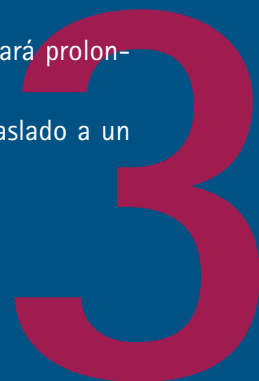
- 2.1. El consentimiento previo e inequívoco del paciente constituye un requisito indispensable para la realización de cualquier procedimiento diagnóstico o terapéutico y deberá estar precedido de la información precisa, clara y completa por parte del equipo responsable de los mismos, excepto cuando 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, aunque esto acelere el éxitus.
- 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.



## 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 ciudadano debe utilizar de manera responsable las instalaciones y los servicios sanitarios con el fin de garantizar su conservación y funcionamiento.
- 3.4. El ciudadano 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 ciudadano está obligado a firmar el documento pertinente en el caso de negarse a las actuaciones sanitarias propuestas.
- 3.6. El ciudadano, 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.



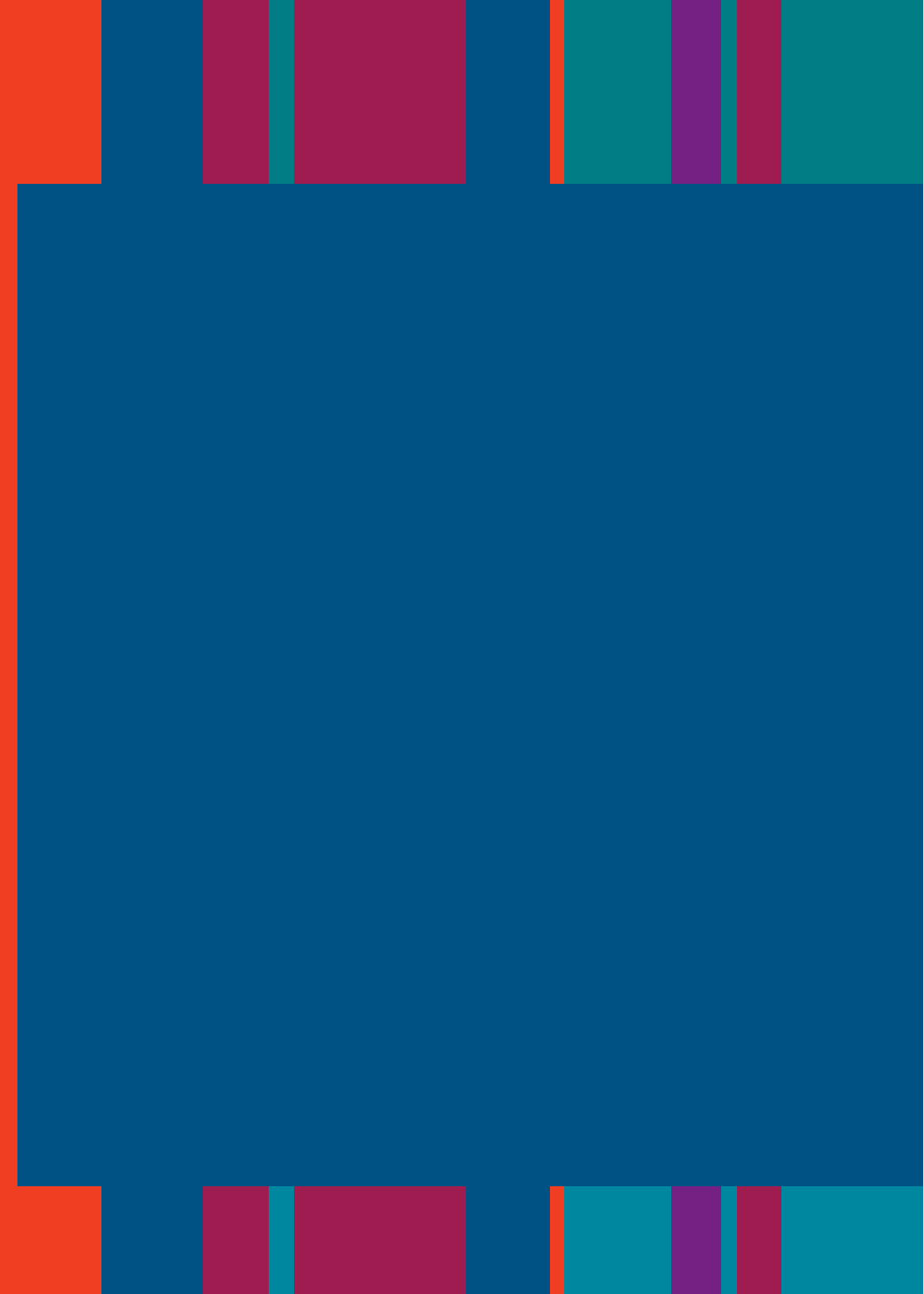
## GARANTÍAS DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

# 4

- 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 dispondrá de un Servicio de Atención al Usuario, que dependerá orgánicamente de la Consejería competente en materia de sanidad y ejercerá su cometido con autonomía funcional.

Este Servicio tendrá, 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 que reglamentariamente se determinen, la información relativa a las quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios de los servicios sanitarios.





**GOBIERNO  
de  
CANTABRIA**

**CONSEJERÍA DE SANIDAD  
Y SERVICIOS SOCIALES**

*Dirección General de Ordenación  
y Atención Sanitaria*