

# 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.



### Estimado amigo/a:

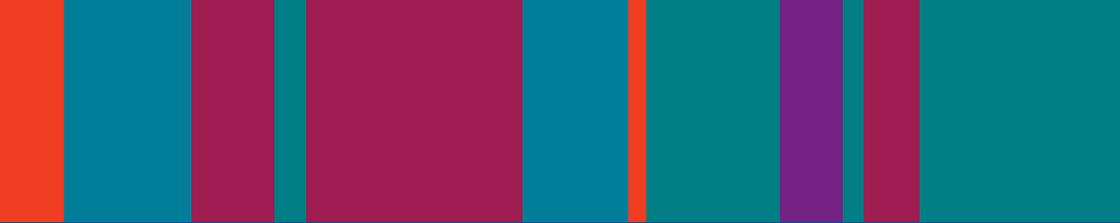
El Sistema Autonómico de Salud de Cantabria, dentro del proceso de modernización de la Administración de la Comunidad Autónoma, tiene como referente de sus actuaciones a los Usuarios de los diversos servicios sanitarios que presta.

En este contexto, la Consejería de Sanidad, al amparo del contenido de la Ley de Autonomía del Paciente, Ley 41/2002, de 14 de noviembre y en la Ley de Ordenación Sanitaria de Cantabria, 7/2002, de 10 de diciembre, cuyos principios básicos emanan de la propia Ley General de Sanidad, extrae de los mismos y resalta la protección de los derechos de respeto a la autonomía y voluntad de los usuarios, así como a cualesquiera de sus necesidades, en relación con la protección de su salud.

La Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios del Sistema Autonómico de Salud de Cantabria es, pues, un instrumento de mejora que recoge el compromiso de nuestra Administración Sanitaria para con los ciudadanos, asumiendo el mandato de la Ley como filosofía y principios básicos de actuación propios en la relación de los profesionales sanitarios con los usuarios de nuestros servicios.

Consejero de Sanidad  
Luis Truan Silva





## 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.

## 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.

## DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LA SALUD Y LA ATENCIÓN SANITARIA

- 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.

- 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**

Dirección General de Ordenación  
Inspección y Atención Sanitaria