

DERECHOS Y DEBERES: (Resumen Ejecutivo)

Uno de los ejes fundamentales de nuestro Sistema Sanitario radica en la garantía de los derechos que, en torno al que constitucionalmente reconoce nuestra Carta Magna como principio rector de la política social y económica: el **derecho a la protección a la salud** (artículo 43), ha supuesto en gran medida la construcción de nuestro actual **Sistema Nacional de Salud**. La Ley General de Sanidad de 1.986, el Real Decreto 63/1.995 de Ordenación de las Prestaciones del Sistema, la Ley de Ordenación de la Sanidad en la Comunidad de Madrid (LOSCAM) en 2.001, la Ley Orgánica 15/1.999 de Protección de Datos de Carácter Personal o la Ley 41/2.002 reguladora de la Autonomía del Paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, suponen los pilares sobre los que se asienta este marco de garantías, derechos y obligaciones que han ido conformando el actual Ordenamiento Jurídico Sanitario.

El respeto de la personalidad, la intimidad y la dignidad humana, el derecho de información acerca del proceso asistencial, el de confidencialidad de los datos de salud o el de libre elección de profesional son algunos de los derechos que en la relación asistencial y con los Centros o Administraciones Públicas Sanitarias preserva nuestro actual Ordenamiento.

Sin embargo, las reglas del juego no sólo reconocen un conjunto de derechos del ciudadano en garantía de sus relaciones con los Centros y Profesionales sanitarios, sino que se ha considerado necesario determinar un catálogo de obligaciones a cumplir por la ciudadanía cuando accede al Sistema y, así: mantener el respeto debido a los profesionales sanitarios que van a velar por su salud, seguir las indicaciones terapéuticas y de tratamiento que se prescriban para la recuperación de aquélla o, velar por el cuidado y la habitabilidad de las instalaciones e infraestructuras sanitarias, son algunos de los deberes que la legislación sectorial vigente establece a fin de completar el marco normativo en el que ha de desenvolverse la relación de cada ciudadano con sus Profesionales y Centros sanitarios.

Nuestro Hospital, Centro adscrito a la Red Sanitaria Única de Utilización Pública de la Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid, como parte de la Administración Pública Sanitaria es proactivamente garante del cumplimiento de este catálogo de derechos y obligaciones. Por ello cuenta con un **Servicio de Atención al Paciente** que está presente en todos los ámbitos de prestación de servicios asistenciales de este Centro: en el momento de la Hospitalización en el que presta soporte al plan o *Guía de Acogida*, en la Unidad de Urgencias en el que estará pendiente de tranquilizar y canalizar la información a pacientes y familiares, en las Áreas quirúrgicas facilitando la espera de familiares y visitantes y el acceso a la información de las personas interesadas o en el Servicio de Información General canalizando los flujos de circulación de personas e indicando la ubicación de las Unidades asistenciales e información a visitas sobre Unidad de Hospitalización en que se encuentran los enfermos ingresados. Asimismo cuenta con una **Unidad de Trabajo Social** que como parte del equipo asistencial atenderá conjuntamente las necesidades del paciente, y sus familiares, desde un punto de vista **socio-sanitario**.

DERECHOS Y DEBERES: (Ampliación)

Sobre la directriz de crear un **Sistema Nacional de Salud** para cuyo establecimiento se han tenido bien presentes todas las experiencias organizativas comparadas que han adoptado el mismo modelo, separándose de ellas para constatar las necesarias consecuencias que se derivan de nuestra tradición administrativa y organización política (*cf. Exposición de Motivos*), la **Ley 14/1.986 de 25 de abril General de Sanidad** asienta el reconocimiento del derecho constitucional, recogido en el artículo 43 de nuestra Carta Magna: **el derecho de todos los ciudadanos a la protección a la salud**. En desarrollo de este precepto constitucional, el Capítulo I: "*De los Principios Generales*" del Título I "*Del Sistema de Salud*" en sus artículos 10 (derechos) y 11 (deberes) regula y determina los derechos y obligaciones de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas Sanitarias. Así y para concretamente se establecen así:

DERECHOS:

Todos tienen los siguientes derechos:

- Al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, de sexo, moral, económico, ideológico, político o sindical.
- A la información sobre los Servicios sanitarios a que pueda acceder, y sobre los requisitos necesarios para su uso.
- A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y con su estancia en instituciones sanitarias públicas y privadas que colaboren con el sistema público.
- A ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le apliquen, pueden ser utilizados en función de un proyecto docente o de investigación, que, en ningún caso, podrá comportar peligro adicional para su salud. En todo caso, será imprescindible la previa autorización y por escrito del paciente y la aceptación por parte del médico y de la Dirección del correspondiente Centro Sanitario.
- A que se le dé en términos comprensibles, a él y a sus familiares o allegados, información completa y continuada, verbal y escrita sobre su proceso, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento.
- A la libre elección entre las opciones que le presente el responsable médico de su caso, siendo preciso el previo consentimiento escrito del

usuario para la realización de cualquier intervención, excepto en los siguientes casos:

- a) Cuando la no intervención suponga un riesgo para la salud pública.
 - b) Cuando no esté capacitado para tomar decisiones, en cuyo caso el derecho corresponderá a sus familiares o personas a él allegadas.
 - c) Cuando la urgencia no permita demoras por poderse ocasionar lesiones irreversibles o existir peligro de fallecimiento.
- A que se le asigne un médico, cuyo nombre se le dará a conocer, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial. En caso de ausencia, otro facultativo del equipo asumirá tal responsabilidad.
 - A que se le extienda certificado acreditativo de su estado de salud, cuando su exigencia se establezca por una disposición legal o reglamentaria.
 - A negarse al tratamiento, excepto en los casos señalados en el apartado 6, debiendo para ello solicitar el alta voluntaria, en los términos que señala el apdo. 4 del siguiente artículo.
 - A participar, a través de las instituciones comunitarias, en las actividades sanitarias, en los términos establecidos en esta Ley y en las disposiciones que la desarrollen.
 - A que quede constancia por escrito de todo su proceso. Al finalizar la estancia del usuario en una institución hospitalaria, el paciente, familiar o persona a él allegada recibirá su informe de Alta.
 - A utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos. En uno y otro caso deberá recibir respuestas por escrito en los plazos que reglamentariamente se establezcan.
 - A elegir el médico y los demás sanitarios titulados de acuerdo con las condiciones contempladas en esta Ley, en las disposiciones que se dicten para su desarrollo y en las que regulen el trabajo sanitario en los Centros de Salud.
 - A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar o restablecer su salud, en los términos que reglamentariamente se establezca.

DEBERES:

Serán obligaciones de los ciudadanos con las instituciones y organismos del sistema sanitario:

- Cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria, comunes a toda la población, así como las específicas determinadas por los Servicios sanitarios.
- Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las instituciones sanitarias.
- Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral o incapacidad permanente y prestaciones terapéuticas y sociales.
- Firmar el documento de alta voluntaria en los casos de no aceptación del tratamiento. De negarse a ello, la dirección del correspondiente centro sanitario, a propuesta del facultativo encargado del caso, podrá dar el Alta.

Las normas de utilización de los servicios sanitarios serán iguales para todos, independientemente de la condición en que se acceda a los mismos.

Por otra parte la Ley de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid (**Ley 12/2001 de 21/XII**) reconoce una serie de derechos y deberes además de los regulados en la Ley General de Sanidad y, así:

Derechos de los ciudadanos en relación con el Sistema Sanitario de la C.A.M. : (art. 27)

1.- El ciudadano tiene derecho a ser verazmente informado, en términos comprensibles en relación con su propia salud, para poder tomar una decisión realmente autónoma. Este derecho incluye el respeto a la decisión de no querer ser informado.

2.- En situaciones de riesgo vital o incapacidad para tomar decisiones sobre su salud, se arbitrarán los mecanismos necesarios para cada circunstancia que mejor protejan los derechos de cada ciudadano.

3.- El ciudadano tiene derecho a mantener su privacidad y a que se garantice la confidencialidad de sus datos sanitarios, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente.

4.- El ciudadano como paciente tiene derecho a conocer la identidad de su médico o facultativo, quien será responsable de proporcionarle toda la

información necesaria que requiera, para poder elegir y, en su caso, otorgar su consentimiento a la realización de los procedimientos diagnósticos, terapéuticos, profilácticos y otros, que su estado de salud precise.

5.- El ciudadano como paciente tiene derecho a conocer si el procedimiento, diagnóstico o terapéutico que le sea dispensado será empleado en un proyecto decente o en una investigación clínica, a efectos de poder otorgar su consentimiento.

6.- El paciente, por decisión propia, podrá requerir que la información sea proporcionada a sus familiares, allegados u otros, y que sean estos quienes otorguen el consentimiento por sustitución.

7.- El derecho a la información sobre la propia salud incluye el acceso a la información escrita en la historia clínica, resultados de pruebas complementarias, informes de alta, certificados médicos, y cualquier otro documento clínico que contenga datos sanitarios propios. El grado de confidencialidad de los mismos debe ser decidido por el paciente.

8.- El ciudadano tiene el derecho a ser informado de los riesgos para su salud en términos comprensibles y ciertos, para poder tomar las medidas necesarias y colaborar con las autoridades sanitarias en el control de dichos riesgos.

9.- Los ciudadanos tienen derecho a la libre elección de médico y centro sanitario, así como a una segunda opinión, en los términos que reglamentariamente se determinen.

10.- El ciudadano tiene derecho a que las prestaciones sanitarias le sean dispensadas dentro de unos plazos previamente definidos y conocidos, que serán establecidos reglamentariamente.

Deberes de los ciudadanos respecto a la utilización del Sistema Sanitario de la C.A.M. :(art. 30)

Tienen los siguientes deberes individuales:

1.- Cumplir las prescripciones generales en materia de salud comunes a toda la población, así como las específicas determinadas por los servicios sanitarios.

2.- Utilizar las instalaciones de forma adecuada a fin de que las mismas se mantengan en todo momento en condiciones de habitabilidad.

3.- Responsabilizarse del uso adecuado de los recursos, ofrecidos por el Sistema Sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de los servicios, procedimientos de incapacidad laboral y prestaciones.

4.- Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se otorgan a través de la presente Ley.

5.- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada Centro, así como al personal que preste servicios en los mismos.

6.- Firmar, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias, el documento pertinente, en el que quedará expresado con claridad que el paciente ha quedado suficientemente informado y rechaza el procedimiento sugerido.

INSTRUCCIONES PREVIAS:

La misma LOSCAM en su artículo 28 se refiere a las Instrucciones Previas al establecer que **el ciudadano como paciente siendo mayor de edad, capaz y, actuando libremente, al encontrarse en una situación que le impida expresar su voluntad, tiene derecho a que se tengan en cuenta sus deseos expresados anteriormente, o a que otra persona le represente ante el médico responsable, siempre que haya dejado constancia de aquéllos o de la representación en la forma que en esta Ley se regula** (serán atendibles siempre que *no sean contrarias al Ordenamiento Jurídico ni a la ética profesional*).

Una vez entregadas por el paciente, sus familiares o representante-s en el Centro asistencial, el **médico responsable** dejará constancia en la **Historia Clínica** de cuantas circunstancias se produzcan en el **proceso asistencial** en relación con el documento de **Instrucciones Previas**.

Ley 41/2.002 de 14 de noviembre básica reguladora de la Autonomía del Paciente:

La importancia que tienen los derechos de los pacientes como eje básico de las relaciones clínico-asistenciales, por un lado, en el ámbito internacional (Consejo de Europa, O.N.U., UNESCO O.M.S. y más recientemente la Unión Europea) que ha determinado el impulso de declaraciones o la promulgación de normas jurídicas sobre aspectos genéricos o específicos en relación con esta cuestión, por otro, en biomedicina: por la relevancia del Convenio del Consejo de Europa para la protección de los derechos humanos y la dignidad del ser humano respecto de las aplicaciones de la biología y la medicina (Convenio sobre los derechos del hombre y la biomedicina suscrito el 4 de abril de 1.997) y en tercer lugar, desde la específica y rigurosa regulación de la protección de los datos de carácter personal, que califica a los datos de salud como especialmente protegidos, ha evidenciado la necesidad de actualizar la legislación sanitaria en materia de derechos y deberes a fin de aclarar la situación jurídica y los derechos y obligaciones tanto de los profesionales sanitarios, de las Instituciones y por supuesto de los ciudadanos.

Esta Ley gira en torno a una serie de **Principios Básicos:**

- La dignidad de la persona humana, el respeto a la autonomía de su voluntad y a su intimidad orientarán toda la actividad encaminada a obtener, utilizar, archivar, custodiar y transmitir toda la información y la documentación clínica.

- Toda actuación en el ámbito de la sanidad requiere, con carácter general, el previo consentimiento de los pacientes o usuarios. El consentimiento, que debe obtenerse después que el paciente reciba una información adecuada, se hará por escrito en los supuestos previstos por la Ley.
- El paciente o usuario tiene derecho a decidir libremente, después de recibir la información adecuada, entre las opciones clínicas disponibles.
- Todo paciente o usuario tiene derecho a negarse al tratamiento, excepto en los casos determinados en la Ley. Su negativa al tratamiento constará por escrito.
- Los pacientes y 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.
- Todo profesional que interviene en la actividad asistencial está obligado, no sólo a la correcta prestación de sus técnicas, sino al cumplimiento de los deberes de información y de documentación clínica, y al respeto de las decisiones adoptadas libre y voluntariamente por el paciente.
- La persona que elabore o tenga acceso a la información y la documentación clínica está obligada a guardar la reserva debida.

La ley, a continuación detalla de manera más exhaustiva y, ordenadamente, estos principios y derechos. Así:

- El derecho de información sanitaria (Capítulo II)
 - Derecho a la información asistencial (tanto a conocerla como a no ser informados).
 - Titularidad de este derecho: el paciente y las personas a él vinculadas (si aquél lo permite expresa o tácitamente).
 - Derecho a la información epidemiológica: conocer los problemas sanitarios de la colectividad.
- El derecho a la intimidad (Capítulo III).
- El respeto a la autonomía del paciente (Consentimiento informado, límites, consentimiento por representación, condiciones de la información, Instrucciones Previas e Información en el Sistema Nacional de Salud).
- La Historia Clínica (conceptualización, archivo) y su contenido mínimo:
 - Documentación relativa a la hoja clínico estadística.
 - La autorización de ingreso.

- El informe de urgencia.
- La anamnesis y la exploración física.
- La evolución.
- Las órdenes médicas.
- La hoja de interconsulta.
- Los informes de exploraciones complementarias.
- El Consentimiento Informado.
- El informe de anestesia.
- El informe de quirófano o del registro del parto.
- El informe de Anatomía Patológica.
- La evolución y planificación de cuidados de enfermería.
- La aplicación terapéutica de enfermería.
- El gráfico de constantes.
- El informe clínico de alta

Contempla, además qué usos ha de darse a la Historia Clínica, se regula la conservación de la documentación clínica y, los derechos de acceso a la Historia Clínica que no debe ejercitarse en perjuicio del derecho de terceras personas a la confidencialidad de los datos que constan en ella recogidas por interés terapéutico del paciente, ni en perjuicio del derecho de los profesionales participantes en su elaboración que pueden oponer al derecho de acceso la reserva de sus anotaciones subjetivas, el acceso a la historia clínica de los pacientes fallecidos (personas a aquél vinculadas de hecho o de derecho salvo que el fallecido lo hubiese prohibido expresamente y así se acredite), los derechos relacionados con la custodia de la Historia clínica, el informe de alta y otra documentación clínica.

Ley Orgánica 15/1.999 de Protección de Datos de Carácter Personal.

El artículo 4 de esta norma recoge y se refiere a los Principios de la Protección de Datos:

& Los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos.

& Serán exactos y puestos al día.

& Serán cancelados si los datos resultaran ser inexactos.

& También lo serán cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes.

& Serán almacenados de forma que permitan el ejercicio del derecho de acceso.

& Se prohíbe su recogida por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

El artículo 7 se refiere a los datos especialmente protegidos y afirma:

“Los datos de carácter personal que hagan referencia al origen racial, a la salud y a la vida sexual sólo podrán ser recabados, tratados y cedidos cuando así lo disponga una Ley o el afectado consienta expresamente”.

Así el artículo 8 que se refiere en exclusiva a los *Datos relativos a la Salud* establece que los relativos a la **salud** de las personas sólo serán accesibles por las Instituciones, centros sanitarios y sus profesionales a los que acudan o por los que hayan de ser tratados, sin perjuicio de lo que establece el artículo 11 referido a la comunicación de datos.

Por otra parte los datos han de ser **Seguros** (art.9) y, sobre los que los traten pende un deber de **secreto** (art. 10) y exigencia salvo excepciones del *previo consentimiento del interesado* para la **comunicación de datos** (art. 11).

Los derechos de las personas que esta Ley Orgánica reconoce son:

- Impugnación de valoraciones (art. 13).
- Derecho de consulta al Registro Gral. De Protección de datos sobre los sometidos a tratamiento (art. 14).
- Derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición a los datos (arts. 15, 16 y 17).
- Tutela de los derechos previa reclamación por los interesados ante la Agencia de Protección de Datos (art. 18).
- Derecho a Indemnización por sufrir daño o lesión en sus bienes o derechos, como consecuencia del incumplimiento de lo dispuesto en esta Ley (art. 19).

Real Decreto 63/1995 de 20 de enero sobre Ordenación de Prestaciones Sanitarias del Sistema Nacional de Salud:

Constituyen prestaciones sanitarias, facilitadas directamente a las personas por el Sistema Nacional de Salud y, financiadas con cargo a la Seguridad Social o fondos estatales adscritos a la Sanidad, las relacionadas en el **Anexo I** de este Real Decreto.

Dichas prestaciones serán realizadas, conforme a las normas de organización, funcionamiento y régimen de los Servicios de Salud, por los profesionales y servicios sanitarios de Atención Primaria y por los de especialidades a que se refieren los apartados 1 y 2 del anexo del Real Decreto 127/1984 de especialidades médicas, el R. Decreto 992/1987 de 3-VII sobre especialidades de enfermería; grupo primero del art. 3 del R. Decreto 2708/1982 de 15 de octubre, sobre especializaciones de la profesión

farmacéutica, o las normas que los modifiquen o sustituyan, y por los demás profesionales, especialistas y servicios sanitarios legalmente reconocidos.

En todo caso, no se considerarán incluidas en las prestaciones sanitarias, aquéllas atenciones, actividades o servicios en las que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que no exista suficiente evidencia científica sobre su seguridad y eficacia clínicas o que hayan quedado manifiestamente superadas por otras disponibles.
- Que no esté probada su contribución eficaz a la prevención, tratamiento o curación de las enfermedades, conservación o mejora de la esperanza de vida, autovalimiento y eliminación o disminución del dolor y el sufrimiento.
- Que se trate de meras actividades de ocio, descanso, confort, deporte, mejora estética o cosmética, uso de aguas, balnearios o centros residenciales, u otras similares, sin perjuicio de su posible atención por los servicios sociales o de otra naturaleza (artículo 2).

“La asistencia sanitaria a que se refiere el Anexo II (*Asistencia Sanitaria cuyo importe ha de reclamarse a los terceros obligados al pago*), podrá ser realizada en el ámbito del Sistema Nacional de Salud. No obstante, conforme a lo previsto en el art. 83 de la Ley Gral. De Sanidad y a la D.Adicional 22 de la Ley Gral. De la Seguridad Social (R.Decreto Legislativo 1/1994 de 20 de junio), procederá la reclamación del importe de los servicios realizados a los terceros obligados al pago”.

“Procederá asimismo la reclamación del importe de los servicios a los usuarios sin derecho a la asistencia de los servicios de salud, admitidos como pacientes privados, conforme a lo establecido en el art. 16 de la Ley Gral. De Sanidad.” (art. 3).

“Las prestaciones relacionadas en el anexo III (*Prestaciones que no son financiadas con cargo a la Seguridad Social o fondos estatales destinados a la Asistencia Sanitaria*), no serán financiadas con cargo a fondos públicos afectos o destinados a la Asistencia Sanitaria. No obstante, podrán ser realizadas en el ámbito del S.N.S., bien sea con cargo a otros fondos públicos o con cargo a los particulares que los soliciten”. (art. 4).

El **Anexo I: Prestaciones Sanitarias facilitadas directamente a las personas por el Sistema Nacional de Salud y financiadas con cargo a la Seguridad Social o fondos públicos adscritos a la Sanidad**, establece las modalidades de las prestaciones sanitarias concretando que comprenderán:

- 1.- ATENCIÓN PRIMARIA
 - Atención a la mujer (embarazo, preparación al parto, etc.).

- Atención a la infancia (vacunaciones según calendario, revisión del niño sano...).
 - Atención al adulto y anciano (detección de factores de riesgo, atención domiciliaria a pacientes inmovilizados y terminales...).
 - Atención de urgencia (24 horas al día, en régimen ambulatorio, o domiciliario, mediante atención médica o de enfermería...).
 - Atención a la salud buco-dental (tratamiento de procesos agudos odontológicos, incluida la extracción de piezas dentarias...).
 - Otros servicios (los tratamientos de rehabilitación básicos, la indicación y seguimiento de los distintos métodos anticonceptivos...).
- 2.- ATENCIÓN ESPECIALIZADA
 - Modalidades de acceso (asistencia ambulatoria, hospital de día, hospitalización, atención de la salud mental y la asistencia psiquiátrica...).
 - Acceso a la asistencia especializada.
 - Contenido de la asistencia hospitalaria (exámenes y pruebas diagnósticas y terapéuticas, tratamientos o intervenciones quirúrgicas, posibles complicaciones que aparecen durante el proceso asistencial, rehabilitación, estancia en habitación, nutrición, etc.....).
 - Atención y servicios de urgencia hospitalaria.
 - Otros servicios y prestaciones (hemoterapia, diagnóstico y tratamiento de la infertilidad, diagnóstico por imagen, laboratorio, litotricia renal, etc.).
- 3.- PRESTACIONES FARMACÉUTICAS *(Ver regulación específica en Ley 25/1990 de 20 de diciembre del Medicamento, R. Decreto 83/1993 de 22 de enero sobre Selección de los Medicamentos a efectos de su financiación por el Sistema Nacional de Salud y resto de normativa sectorial de desarrollo).*
- 4.- PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS
 - Prestación ortoprotésica.
 - Transporte Sanitario.
 - Tratamientos dietoterápicos complejos.
 - Oxigenoterapia a domicilio.
- 5.-SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN CLÍNICA (cfr. Ley 41/2002).