

Derechos y Deberes del Paciente.

Derechos y Deberes del Paciente en relación con los centros concertados por el Servicio Canario de Salud (SCS).

Ley 11/1.994 de 26 de Julio de 1994 de Ordenación Sanitaria de Canarias.

Órgano emisor: Presidencia del Gobierno de Canarias.

Art. 6: Derechos de los ciudadanos.

Publicaciones:

BOE 26-8-1994, Nº 204 (página 27167)

BO Canarias 5-8-1994, Nº 96

1º Los Titulares tienen los siguientes derechos:

a| Al respeto de su personalidad, dignidad e intimidad y a la no discriminación por causa injustificada. Estos valores solo podrán verse afectados en los estrictamente indispensables para la correcta y eficaz ejecución de los procedimientos necesarios de prevención, terapia y rehabilitación.

b| A la confidencialidad, en los términos de la legislación aplicable, de toda información relacionada con su proceso y estancia en cualquier centro sanitario de Canarias y, en general, la derivada de su relación con los servicios del Sistema Canario de Salud.

c| A la formulación de sugerencias y reclamaciones, así como a recibir respuestas por escrito, siempre de acuerdo con lo que reglamentariamente se establezca.

d| A participar a través de las instituciones comunitarias, en las actividades sanitarias y, en particular, en la orientación y evaluación de los servicios, en los términos establecidos en esta Ley y en las disposiciones que la desarrollen.

e| A la información suficiente, comprensible y adecuada sobre:

*Los factores, situaciones y causas de riesgo para la salud individual y colectiva.

*Los derechos y deberes de los usuarios y beneficiarios del Sistema Canario de Salud.

*Los servicios y prestaciones sanitarios a los que puede acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.

f| A que se extienda certificación acreditada de su estado de salud, cuando su exigencia se establezca por una disposición legal o reglamentaria.

g| A la promoción y educación para la salud.

h| A las prestaciones y servicios de salud individual y colectiva del Sistema Canario de Salud adecuado a las

necesidades individuales y colectivas, acorde con los recursos disponibles.

i| A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar o restablecer su salud, en los términos que reglamentariamente se establezcan por la Administración General del Estado.

j| A la igualdad en el acceso y uso de los servicios sanitarios.

k| A elegir el médico de acuerdo con las condiciones contempladas en esta Ley, en las disposiciones que se dicten para su desarrollo.

l| A elegir entre los servicios y centros que formen parte del Servicio Canario de Salud o, en su caso, de la Red Hospitalaria de Utilización Pública, de acuerdo con lo establecido en esta Ley y en las disposiciones que se dicten para su desarrollo.

m| A no ser objeto como paciente, sin haber otorgado previamente su libre consentimiento por escrito y conformado por el médico responsable y la Dirección del centro o establecimiento, de procedimientos de diagnósticos y terapia en fase de experimentación pero debidamente autorizados, susceptibles de ser empleados, así como resultados, con fines docentes o de investigación. Estos procedimientos en ningún caso podrán implicar riesgo alguno adicional para el paciente de acuerdo con el estado más avanzado de los conocimientos médicos.

n| A la libre elección entre las oposiciones que le presente el médico, siendo preciso el consentimiento previo por escrito del paciente para la realización de cualquier intervención, excepto en los siguientes casos:

*Cuando la no intervención suponga un riesgo para la salud pública.

*Cuando no estén capacitados para tomar decisiones, en cuyo caso, el derecho corresponde a sus familiares, y en el caso de no existir estos o no ser localizados, comunicárselo a la autoridad judicial.

*Cuando la posibilidad de lesión irreversible o peligro de fallecimiento exija una actuación urgente.

o| A negarse al tratamiento, excepto en los casos señalados en la letra <n> del presente artículo, debiendo para ello, solicitar y firmar el alta voluntaria.

p| A que quede constancia por escrito o en soporte técnico adecuado a todo su proceso. Al finalizar la estancia en una institución hospitalaria, el paciente o un familiar recibirá el informe de alta.

q| A disponer de información sobre el coste económico de las prestaciones y servicios recibidos.

r| A disponer, en todos los centros, servicios y establecimientos sanitarios y socio sanitarios, de una carta de derechos y deberes por la que ha de regirse su relación con los mismos.

Sección 2. Art. 11: Deberes

Sin perjuicio de la libertad de empresa, y respetando el peculiar régimen económico de cada servicio sanitario, los derechos anteriores rigen también en los de carácter privado y son plenamente ejercitables.

2º Los ciudadanos tienen los siguientes deberes:

a| De cumplimiento de las prescripciones y órdenes sanitarias, generales y particulares, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 6 en sus apartados o/ y p/.

b| De tolerancia respecto de las medidas sanitarias dotadas para la prevención de riesgos, protección de la salud o la lucha contra las amenazas a la salud pública, así como de colaboración para el éxito de las mismas, especialmente en estado de necesidad.

c| De usar, cuidar y disfrutar de manera responsable y conforme a las normas correspondientes de las instalaciones, servicios y prestaciones del Sistema Canario de Salud.

d| De respeto a la dignidad personal y profesional de cuantos prestan sus servicios en el Sistema Canario de Salud.

e| De observancia de las normas, así como de lealtad, veracidad y solidaridad, en la solicitud, obtención y disfrute de prestaciones del Sistema, en especial las aparejadas a la baja laboral, incapacidad para el trabajo y la asistencia terapéutica y social.

f| De observancia, como paciente, del tratamiento prescrito facultativamente. En caso contrario, cuando su inobservancia sea jurídicamente legítima, debe solicitar y firmar el documento de alta voluntaria. De negarse, la Dirección del correspondiente centro sanitario, a propuesta del facultativo encargado del caso, podrá dar el alta forzosa.

Sección 3. Efectividad de los derechos y los deberes. Artículo 12: Garantías

1º La Administración Sanitaria de Canarias garantizará a los ciudadanos información suficiente, adecuada y comprensible sobre:

a| Los derechos y deberes en el Sistema Canario de Salud.

b| Los servicios y prestaciones sanitarias disponibles, su organización, horario de funcionamiento y de vistas, requisitos y procedimientos de acceso, uso y disfrute, y demás datos de utilidad.

2º La Administración Sanitaria canaria garantiza **confidencialidad** de toda la información relacionada con el proceso de los pacientes, así como, en general, toda la información resultante de la relación de los usuarios con los servicios y centros sanitarios. Igualmente garantiza el uso exclusivamente sanitario y científico de la misma.

Todo el personal sanitario y no sanitario de los centros y servicios sanitarios públicos y no sanitarios de los centros y servicios sanitarios públicos y privados implicados en los procesos asistenciales a los pacientes quedan obligados a no revelar datos de su proceso con excepción de la información necesaria en los casos previstos expresamente en la legislación.

3º Las infracciones por violación de estos derechos y el incumplimiento de los deberes estarán sometidos al régimen sancionador contemplado en esta ley. Sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria del personal autor de la misma.

4º Los servicios, centros y establecimientos sanitarios público 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 sugerencia y reclamaciones.

c| Personal y locales bien identificados para la atención de la información, reclamaciones y sugerencias del público.

5º El Gobierno de Canarias favorecerá las condiciones materiales y organizativas necesarias, para el ejercicio del derecho a la participación de la población en el Servicio Canario de Salud, impulsando la creación y desarrollo de los órganos de participación que se establezcan.

6º En la Administración canaria habrá una **unidad administrativa** específica denominada Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios, con dependencia orgánica y funcional de la Consejería competente en materia de Sanidad. Esta unidad estará específicamente encargada de atender solicitudes y reclamaciones de los usuarios de los servicios sanitarios.

Rights and Duties of Patients

Rights and Duties of Patient in relation to the centres contracted by the Canary Islands Health Service (SCS Servicio Canario de Salud).

Law 11/1.994 of 26 July 1994 on Health Planning in the Canary Islands.

Issuing body: Presidency of the Government of the Canary Islands.

Art 6: Citizens' rights.

Publications:

BOE 26-8-1994, No 204 (page 27167)

BO Canarias 5-8-1994, No 96

1st The holders have the following rights:

a| Respect for their personality, dignity and privacy and non-discrimination on unjustified grounds. These values may only be affected in those that are strictly essential for the correct and effective execution of the necessary prevention, therapy and rehabilitation procedures.

b| To confidentiality, under the terms of the applicable legislation, of all information related to their process and stay in any health centre in the Canary Islands and, in general, that derived from their relationship with the services of the Canary Islands Health System.

c| To make suggestions and complaints, as well as to receive written responses, always in accordance with the regulations established.

d| To participate, through the Community institutions, in health activities and, in particular, in the guidance and evaluation of services, under the terms established in this Law and in the provisions that develop it.

e | sufficient, comprehensible, and adequate information on:

* Factors, situations and causes of risk for individual and collective health.

*The rights and duties of users and beneficiaries of the Canary Islands Health System.

*The health services and benefits they can access

and the requirements for their use.

f| To issue an accredited certification of their state of health, when its requirement is established by a legal or regulatory provision.

g| Health promotion and education.

h| The individual and collective health benefits and services of the Canary Islands Health System appropriate to the individual and collective needs, in accordance with available resources.

i| To obtain such medicines and medical devices as may be deemed necessary to promote, keep or restore their health, on the terms which are established by the General State Administration.

j| Equality in access to and use of health services.

k| To choose the doctor in accordance with the conditions contemplated in this Law, in the provisions that are issued for its development.

l| To choose between the services and centres that are part of the Canary Islands Health Service or, where appropriate, of the Hospital Network for Public Use, in accordance with the provisions established in this Law and the provisions dictated for their development.

m| Not to be subjected as a patient, without having previously given their free written consent and conformed by the doctor in charge and the Management of the centre or establishment, to diagnostic and therapy procedures in the experimental phase but duly authorized, likely to be used, as well as results, for teaching or research purposes. These procedures may in no case imply any additional risk for the patient according to the most advanced state of medical knowledge.

n| To the free choice of the oppositions presented by the doctor, the prior written consent of the patient being required for the performance of any intervention, except in the following cases:

"When non-intervention poses a risk to the public health.

* When they are not capable of making decisions, in which case, the right corresponds to their relatives, and in the event that they do not exist or are not located, to communicate it to the judicial authority.

*When the possibility of irreversible injury or danger of death requires urgent action.

o| To refuse treatment, except in the cases indicated in letter <n> of this article, and to do so, they must request and sign the voluntary discharge.

p| To have a written record or in appropriate technical support for the entire process. At the end of the stay in a hospital institution, the patient or a family member will receive the discharge report.

q | To have information on the economic cost of the benefits and services received.

r| To have, in all health and social health centres, services and establishments, a charter of rights and duties by which their relationship with them must be governed.

Section 2.Art. 11: Duties

Without prejudice to the freedom to conduct a business and respecting the particular economic regime of each health service, the above rights also apply to those of a private nature and are fully exercisable.

2nd Citizens have the following duties:

a| Compliance with general and particular health prescriptions and orders, without prejudice to the provisions of article 6 in its sections o/and p/.

b| Tolerance of health measures designed for the prevention of risks, protection of health or the fight against threats to public health, as well as cooperation for their success, especially in a state of necessity.

c| To use, care for and enjoy responsibly and in accordance with the corresponding regulations the facilities, services and benefits of the Canary Islands Health System.

d| Respect for the personal and professional dignity of those who provide their services in the Canary Islands Health System.

e| Observance of the rules, as well as loyalty, truthfulness, and solidarity, in requesting, obtaining and enjoying the benefits of the System, especially those associated with sick leave, incapacity for work and therapeutic and social assistance.

f| Observance, as a patient, of the treatment prescribed by the doctor. Otherwise, when non-compliance is legally legitimate, you must request and sign the voluntary discharge document. If you refuse, the management of the corresponding health centre, at the proposal of the doctor in charge of the case, may give you forced discharge.

Section 3. Effectiveness of rights and duties. Article 12: Guarantees

The health administration of the Canary Islands shall guarantee citizens sufficient, appropriate and comprehensible information on:

a| Rights and duties in the Canary Islands Health System.

b| The health services and benefits available, their organization, hours of operation and visits, requirements and procedures for access, use and enjoyment, and other useful information.

2nd The health administration of the Canary Islands will guarantee confidentiality.

Of all information related to the process of the patients, as well as, in general, all information resulting from the relationship of users with health services and centres. It equally guarantees the exclusively sanitary and scientific use of the same.

All health and non-health personnel in public health and non-health centres and services in public and private health centres and services involved in patient care processes are obliged not to disclose data of their process with the exception of the information necessary in the cases expressly provided for in the legislation.

3rd Infringements for violation of these rights

And failure to comply with their duties shall be subject to the penalty regime provided for in this law. Without prejudice to the disciplinary liability of the personnel who committed the action.

4th Public and private health services centres and establishments where appropriate, must have permanently available to users:

a| Accessible, sufficient, and comprehensible information on the rights and duties of users.

b| Suggestion and complaints forms.

c| Staff and premises well identified to attend to information, complaints and suggestions from the public.

5th The government of the Canary Islands will supply

necessary material and organisational measures for the exercise of the population's right to participation in the Canary Islands Health Service, promoting the creation and development of the participation bodies that are established.

6th In the Canary Island administration there will be an administrative unit specifically called the Office for the

Defence of the Rights of Health Users, with an organic and functional dependency of the Ministry of Health.

This unit will be specifically responsible for dealing with requests and complaints from users of health services.

