

CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SISTEMA DE SALUD EN ARAGÓN



ÍNDICE

Introducción	2
1. ¿Qué es este documento?	2
2. ¿Para quién es este documento?	3
Derechos	4
1. Respeto a todas las personas.....	4
2. Atención sanitaria.	5
3. Salud pública.	9
4. Autonomía de las personas usuarias.	10
5. Documentación Clínica.	14
6. Participación.	15
Obligaciones	16

Introducción



1. ¿Qué es este documento?

Este documento explica los derechos y las obligaciones que tienen todas las personas cuando reciben **prestaciones** o cuando usan los servicios del Sistema de Salud en Aragón.

Las **prestaciones** son ayudas económicas.

El documento se hace porque la **Administración Sanitaria Aragonesa** quiere que todas las personas que utilizan el Sistema de Salud de Aragón conozcan los derechos y las obligaciones que tienen.

La **Administración Sanitaria Aragonesa** es la parte del Gobierno de Aragón que se encarga de todos los temas relacionados con el sistema de salud de Aragón.

2. ¿Para quién es este documento?

En el documento explicamos información importante para todas las personas usuarias del Sistema de Salud de Aragón.

Es decir, para todas las personas que utilizan cualquier servicio o cualquier prestación del Sistema de Salud de Aragón.

Por ejemplo:

- Personas que van al centro de salud de su barrio.
- Personas que reciben una ayuda económica para pagar un tratamiento médico.
- Personas que están ingresadas en un hospital.

Durante el documento, cuando leas: personas usuarias, estamos hablando de todas las personas que utilizan cualquier los servicios o prestación del Sistema Sanitario de Aragón.

Derechos



1. Respeto a todas las personas.

Las personas usuarias de los servicios del Sistema de Salud de Aragón tienen derecho a la dignidad, a la intimidad y a la confidencialidad.

Esto quiere decir que los servicios sanitarios tienen que:

- Tratar con respeto a todas las personas que atienden.
- Respetar las decisiones que toman esas personas.
- Proteger los datos personales y los datos médicos de esas personas.
Por ejemplo, nadie puede ver los datos personales de una persona, sin permiso de esa persona.

2. Atención sanitaria.

Accesibilidad

El Sistema de Salud de Aragón tiene que ser accesible para todas las personas.

Esto quiere decir que el sistema de salud tiene que

- Tener servicios y prestaciones que sean fáciles de usar por todas las personas.
- Dar información a las personas usuarias sobre las prestaciones y servicios que hay.
- Explicar quién puede usar cada servicio y prestación que hay.
- Explicar cómo hay que pedir cada servicio o prestación. Por ejemplo, explicando los documentos que necesitas para pedir una prestación.

Las personas usuarias tienen derecho a tener un médico o una médica que les ayude y aconseje para saber cómo usar los servicios y las prestaciones.

Información.

Las personas que trabajan en el Sistema de Salud de Aragón tienen que:

- Dar toda la información a las personas usuarias.
- Usar un lenguaje sencillo, para que todas las personas puedan entender lo que están diciendo.
- Dar la información personal y médica solo a la persona usuaria del servicio sanitario. Si la persona usuaria ha dado permiso, se puede dar información a sus familiares o a personas cercanas, como un amigo.

Las personas usuarias también tienen derecho a no recibir ninguna información.

Es decir, si una persona no quiere saber si tiene una enfermedad, el médico o la médica no se lo puede decir.

Cuando una persona no quiere recibir información,
el médico o la médica no le puede decir lo que le pasa.

Solo se lo puede decir

cuando hay una de estas 3 situaciones:

- La persona usuaria necesita la información para que no empeore su salud.
- La información afecta a la salud de otras personas.
- La información es importante para curar a la persona usuaria.

Asistencia sanitaria.

Las personas usuarias tienen derecho a:

- Recibir una buena atención, y teniendo en cuenta las necesidades que tenga cada persona.
- Utilizar los servicios y las prestaciones que hay en la **Cartera de Servicios**.
- Utilizar los **tratamientos** y productos sanitarios que sean útiles para su salud.
- Elegir el centro sanitario, las personas profesionales y el servicio que quieren utilizar.
- Pedir una **segunda opinión** médica.

La **Cartera de Servicios** es el documento que explica los servicios y prestaciones que tiene el Sistema Sanitario de Aragón

Un **tratamiento** es cualquier cosa o actividad que sirva para mejorar la salud.

Una **segunda opinión** médica es pedir a la opinión un médico o médica diferente al que te atiende siempre.

3. Salud pública.

Todas las personas tienen derecho a conocer los problemas de salud que afectan a la población y que pueden dañar su propia salud.

El Sistema de Salud de Aragón tiene que dar la información con datos reales, que sea fácil de entender y que sea útil para la mayoría de las personas.

Todas las personas tienen derecho a recibir una educación que les permita tomar sus propias decisiones sobre temas relacionados con la salud.

Es decir, las personas tienen que tener la suficiente información sobre temas de salud, para que sean capaces de tomar decisiones sin depender de nadie.

Todas las personas tienen derecho a vivir en un sitio que sea bueno para su salud que sus lugares de trabajo sean seguros y que los alimentos que comen respeten las normas de sanidad.

4. Autonomía de las personas usuarias.

Derecho a la libre decisión.

Todos los pacientes tienen derecho a elegir sobre su salud.

Los pacientes pueden elegir entre las opciones que les den los profesionales sanitarios.

Consentimiento informado.

Los servicios sanitarios tienen que informar a los pacientes.

La información se explicará para que todas las personas puedan entenderla.

Los pacientes tendrán que dar su permiso para usar las prestaciones y servicios.

Para que los pacientes tomen una decisión tiene que estar informados.

Los pacientes tienen que ser libres para tomar su decisión.

El consentimiento
es dar permiso
para hacer algo.

Casi siempre, los pacientes pueden dar su consentimiento de palabra. Es decir, usando su voz y diciéndolo a los trabajadores sanitarios.

A veces que el consentimiento tiene que ser por escrito.

Esto sucede en estas situaciones:

- Tienes que operarte.
- Te tienen que hacer una prueba por la que meten algo en tu cuerpo.
Por ejemplo, si usan una sonda o una aguja.
- El tratamiento pueda causar problemas o molestias.
- El tratamiento puede dañar a tu salud.

El paciente puede cambiar de opinión cuando quiera.

A veces, los profesionales sanitarios puede hacer cosas sin el consentimiento del paciente.

Esto puede pasar:

- Si hay peligro para la salud de otras personas.
- Si hay que decidir rápido y el paciente no puede dar su consentimiento.

Las personas tuteladas y menores de edad necesitaran el consentimiento de sus tutores.

Voluntades anticipadas.

Las voluntades anticipadas son unos documentos que una persona escribe para explicar que quiere hacer o como quieren que la traten.

Este documento lo utilizan personas que en un futuro no podrán decir lo que quieren. Por ejemplo, las personas que tienen demencia tienen problemas para hablar. Las voluntades anticipadas tienen que respetar la ley.

La persona puede cambiar sus voluntades anticipadas. Este cambio hay que hacerlo por escrito.

Los pacientes tienen derecho a no tener dolor, tener cuidados paliativos y a estar tranquilos.

Los cuidados paliativos son todos los cuidados médicos que se utilizan para personas muy enfermas. Los cuidados paliativos sirven para que las personas muy enfermas no tengan dolor.

5. Documentación Clínica.

Todas las personas usuarias tienen derecho a tener toda su información médica guardada en su **historia clínica**.

Las personas usuarias tienen derecho a ver toda la información médica que hay en su historia clínica. También pueden pedir una copia de esa información.

La única información de la historia clínica que no pueden ver es la opinión de los médicos y de las médicas y la información que hayan dado otras personas. Por ejemplo, información que haya dado tu familia.

Las personas que están ingresadas en un hospital, tienen derecho a recibir un informe de **alta hospitalaria** cuando se marchan del hospital. Este informe tiene que estar firmado por el médico o la médica.

La **historia clínica** es toda la información médica de una persona. Por ejemplo, las enfermedades que tiene esa persona o la medicación que toma.

El **alta hospitalaria** es un documento que dice que el médico o la médica cree que ya no tienes que estar en el hospital y que te puedes marchar.

6. Participación.

Las personas usuarias tienen derecho a participar en el Sistema de Salud de Aragón.

Por ejemplo, las personas pueden participar:

- Haciendo encuestas sobre los servicios que utilizan.
- Haciendo sugerencias para mejorar algo del Sistema de Salud.
- Poniendo reclamaciones y quejas sobre algún problema que han tenido.

Las personas que trabajan en los centros sanitarios tienen que ayudar a las personas usuarias para que sepan las formas de participar.

También tienen que dar información sobre los derechos y las obligaciones que tienen las personas usuarias.

Obligaciones



Las personas usuarias del sistema de salud de Aragón tienen estas obligaciones:

- Cumplir las normas del sistema de salud y de los centros sanitarios.
- Cuidar y respetar los centros de salud para que todas las personas puedan utilizarlos.
- Ser responsables cuando utilizan servicios o prestaciones del sistema de salud, para que todas las personas tengan la oportunidad de utilizarlos.
- Firmar el **alta voluntaria** cuando no quieren seguir el tratamiento que un médico o médica les dice.
- Decir la verdad sobre sus datos personales y sobre su estado de salud.
- Ayudar al sistema de salud cuando haga falta.
Por ejemplo, una forma de ayudar es dando sangre.

El **alta voluntaria** es un documento que tienes que firmar cuando no quieres seguir el tratamiento por algún motivo. En el documento dejas por escrito que te han explicado el tratamiento y que tú no estás de acuerdo con ese tratamiento.

- Avisar cuando sepan sobre algo que puede dañar la salud de otras personas. Por ejemplo, si sabes que una tienda vende comida que está mala.

