

DERECHOS DE LOS PACIENTES



Osakidetza

Hospital
Donostia
Ospitalea



Derechos de los pacientes

Todos los pacientes y usuarios de Osakidetza o servicios concertados, tienen los siguientes derechos:

1. Ser atendidos con el máximo respeto, con corrección y comprensión y de forma individual y personalizada.
2. Disponer de una red de servicios adecuada a las necesidades sanitarias de la población a la que presta cobertura, con accesibilidad, efectividad y eficiente uso de los recursos sanitarios públicos y con mecanismos profesionales de garantía de calidad asistencial.
3. Recibir la información que precisa sobre su estado de salud, así como de las implicaciones de cualquier intervención o tratamiento al que debe ser sometido. Deberá ser informado, si así lo desea, de la razón de solicitud de cualquier medida diagnóstica, terapéutica o petición de prueba complementaria y de las demoras excesivas en la espera de los mismos.
4. Que la información que sobre su estado de salud genere el sistema sanitario sea incorporada en su Historia Clínica. Este documento contiene cuantos contactos mantenga, a lo largo del tiempo, con el centro sanitario sobre la asistencia recibida.
5. Asegurar la confidencialidad de su Historia Clínica y a que la misma no pueda ser utilizada, salvo consentimiento expreso, para otro fin que no sea la investigación sanitaria anónima y la evaluación de la calidad de los servicios.
6. Solicitar, en caso de duda, una segunda opinión a otro médico de Osakidetza antes de acceder a tratamientos, intervenciones quirúrgicas o procedimientos médicos que generen riesgo para su salud o su vida.
7. Negarse a ser sujeto de investigación sanitaria y a rechazar cualquier cuidado o examen cuyo propósito primordial sea educativo o informativo y no terapéutico o diagnóstico.
8. Renunciar a diagnóstico, tratamiento o procedimiento de análoga naturaleza, siempre que dicho acto no afecte a la salud o seguridad pública.
9. No ser sometido a procedimientos diagnósticos o terapéuticos de efectividad no comprobada. Unicamente cuando haya sido debidamente advertido de los riesgos y ventajas de estos tratamientos, los pacientes podrán autorizar su aplicación así como retirarlos posteriormente, debiendo manifestar su consentimiento por escrito.



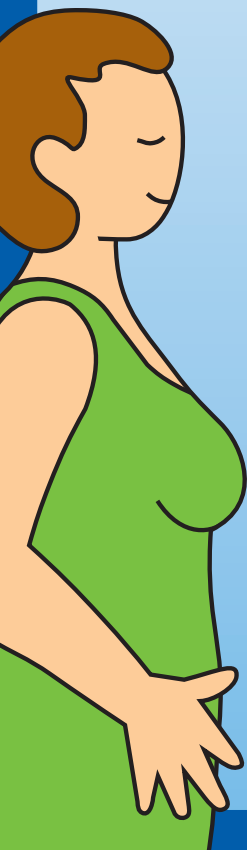
10. La tutela de los derechos individuales y sociales por las autoridades sanitarias en el caso de pacientes con problemas de salud mental.
11. Que en el caso de que existan las listas de espera, reflejen con criterios de equidad únicamente las prioridades de urgencia médica y tiempo de espera. Y a ser informados periódicamente de la demora existente y sus causas.
12. Conocer en todo momento el médico responsable de su diagnóstico y tratamiento hospitalario.
13. Poder distinguir y reconocer fácilmente, a través del uniforme u otros signos, el estatus profesional del personal sanitario que le atienda.
14. Elegir su médico de cabecera (médico general y pediatra) mediante mutuo acuerdo entre el facultativo y el usuario.
15. Elegir hospital y un servicio especializado de acuerdo con su médico de cabecera.
16. Recibir instrucciones claras y escritas sobre la utilización de los medicamentos recetados.
17. Disponer de la Tarjeta Individual Sanitaria de Osakidetza como documento de naturaleza personal e intransferible, válida en todo el territorio nacional y acreditativa del derecho a la asistencia sanitaria.
18. Formular quejas, reclamaciones o sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios sanitarios y a recibir respuesta de la Administración Sanitaria sobre las mismas.
19. Recibir el informe de alta médica hospitalaria.
20. Conocer los gastos originados por el uso de recursos hospitalarios en el centro sanitario, con independencia de que no sean abonados directamente.
21. Colaborar de acuerdo con las autoridades sanitarias en actividades de voluntariado y apoyo a Osakidetza.



Derechos de la mujer

Las mujeres, cuando utilizan los servicios sanitarios de Osakidetza o servicios concertados, además de todos los derechos generales, tendrán derecho a:

- 1.** Obtener la información y asesoramiento necesarios para la elección de un método anticonceptivo.
- 2.** Obtener la información y el asesoramiento para la práctica de la interrupción voluntaria del embarazo, en las condiciones y con los requisitos legalmente establecidos, garantizando la máxima rapidez y confidencialidad en todo el proceso.
- 3.** Que se le facilite su participación activa como protagonista de su parto.
- 4.** Estar acompañada por la persona de su confianza antes, durante y en el período inmediatamente posterior al parto.
- 5.** Tener a su lado al niño tan pronto como sea posible, después del parto y durante la estancia en el hospital.
- 6.** Ser informada y a poder decidir cuando se planteen intervenciones no estrictamente necesarias desde un punto de vista clínico, sin perjuicio para su salud o la del niño, como las intervenciones tendentes exclusivamente a acelerar o retardar el parto, aplicación de analgesia, enema, rasurado, episiotomía, etc.
- 7.** Disponer de la Cartilla de la Embarazada como documento personal, donde se reflejen las revisiones periódicas durante el embarazo.



Derechos del niño

Los niños y las niñas requieren un trato y cuidado especial. Por ello, cuando sean hospitalizados en los centros sanitarios de Osakidetza o servicios concertados, además de todos los derechos generales, tendrán derecho a:

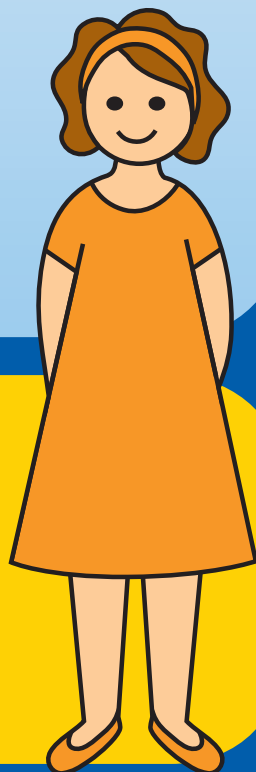
- 1.** Estar acompañado el máximo tiempo posible por sus padres o la persona que los sustituya.
- 2.** La hospitalización preferentemente diurna.
- 3.** Recibir información adaptada a su edad, su desarrollo mental, su estado afectivo y psicológico, respecto al conjunto del tratamiento médico al que se le somete y a las perspectivas positivas que dicho tratamiento ofrece.
- 4.** Una recepción y seguimiento individuales. Se le destinarán, en la medida de lo posible, los mismos enfermeros y auxiliares para dicha recepción y los cuidados necesarios.
- 5.** Contactar en momentos de tensión con sus padres o con la persona que los sustituya, disponiendo a tal efecto de los medios adecuados.
- 6.** Ser hospitalizado junto a otros niños y niñas, evitando su hospitalización con adultos.
- 7.** Disponer de locales amueblados y equipados de modo que respondan a sus necesidades de cuidados, educación y juegos, de acuerdo con las normas de seguridad.
- 8.** Proseguir su formación escolar durante su permanencia en el hospital y beneficiarse de las enseñanzas y material didáctico que las autoridades escolares pongan a su disposición, siempre que no suponga obstáculo o perjuicio en su tratamiento.
- 9.** Disponer durante su permanencia en el hospital de juguetes, libros y medios audiovisuales adecuados a su edad.
- 10.** La seguridad de recibir los cuidados que necesita, incluso en el caso de que fuese necesaria la intervención de la justicia si los padres o la persona que los sustituya se los negasen por razones religiosas, de retraso cultural, de prejuicios o no estén en condiciones de dar los pasos oportunos para hacer frente a la urgencia.
- 11.** Disponer de la Cartilla Sanitaria Infantil como documento personal en el cual se reflejen las vacunaciones y el resto de datos de importancia para su salud.



Obligaciones

Los pacientes, usuarios y familiares cuando utilizan los servicios sanitarios de Osakidetza o los servicios concertados, habrán de cumplir con las obligaciones siguientes:

- 1.** Colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas en las instituciones sanitarias.
- 2.** Tratar con el máximo respeto al personal de las instituciones sanitarias, a los otros enfermos y a sus acompañantes.
- 3.** Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las instituciones sanitarias.
- 4.** Firmar el documento de alta voluntaria en los casos de no aceptación de los métodos de tratamiento.
- 5.** Poner en conocimiento de los responsables de las instituciones sanitarias, las irregularidades que observe en el funcionamiento de los centros.
- 6.** Llevar la Tarjeta Individual Sanitaria siempre que se requieran servicios sanitarios.
- 7.** Utilizar los servicios de urgencia con la finalidad de necesidad, para la que están creados, acudiendo preferentemente a los circuitos de servicios ordinarios.



Si usted quiere más información solicítela en el Servicio de Atención al Paciente.

Teléfonos de interés general para el usuario:

- Hospital Donostia** 943007000
- SAPU (Servicio de Atención al Paciente)** 943007072