

Carta de drets i Deures



Drets

Tots els pacients-usuaris dels serveis sanitaris d'Ibermutua tenen dret:



A que es respecti la seva persona, a l'autonomia de la seva voluntat i a la seva intimitat, sense que puguin patir cap tipus de discriminació per raó d'origen racial, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.



A rebre un tracte humà, amable, comprensiu i respectuós.



A rebre una atenció sanitària de qualitat que es concretarà mitjançant la prestació d'una assistència tècnica correcta per part de personal qualificat i, en tot moment, d'un tracte personalitzat.



A rebre una informació completa sobre els serveis i les prestacions a les quals pot accedir i sobre els requisits necessaris per tal de poder rebre aquests serveis o per tal que li siguin reconeguts. Aquesta informació ha de ser comprensible i s'ha de poder facilitar en la llengua o llengües cooficials de cada comunitat autònoma.



A rebre informació completa i continuada en relació al seu procés, inclòs el diagnòstic, les alternatives de tractament i els riscos i pronòstics que comporten, tret en els casos, degudament acreditats, en què, per motius terapèutics, sigui recomanable ometre aquesta informació per tal d'evitar possibles perjudicis. Aquesta informació, que com a norma general es transmetrà verbalment, s'ha de comunicar amb un llenguatge comprensible. En cas que el pacient no pugui, manifestament, rebre aquesta informació, caldrà facilitar-la a les persones vinculades familiarment o de fet amb el pacient, o bé als seus representants legals.

Els pacients o usuaris amb necessitats especials associades a una situació d'incapacitat (pèrdua de visió, audició, capacitat d'interlocució, etc.), tenen dret a rebre els mitjans adequats per garantir un ple exercici dels seus drets.



A renunciar a rebre informació sobre el seu estat patològic. Caldrà que aquesta renúncia sigui expressa i es formuli per escrit, i quedarà tanmateix limitada a motius d'interès de la seva salut pública, de la salut pública de tercers o de la col·lectivitat i per raó de les exigències terapèutiques del seu cas en concret.



A que quedi constància de tot el seu procés, per escrit o en qualsevol tipus de suport tècnic adequat, i a la deguda custòdia d'aquesta informació clínica.



A la confidencialitat de tota la informació relacionada amb la seva persona i, en especial, amb el seu procés clínic.



A que se li assigni un metge, el nom del qual se li facilitarà, i que actuarà com a interlocutor principal amb l'equip mèdic. En cas d'absència, un altre facultatiu de l'equip assumirà aquesta responsabilitat.



A accedir al seu historial clínic i a poder obtenir una còpia de les dades que conté, per si mateix o bé mitjançant un representant degudament acreditat, sempre que no es produeixi cap tipus de perjudici a terceres persones, ni al dret dels professionals que han intervingut en la seva història clínica.



A rebre informació sobre els tractaments duts a terme, incloent les dades personals i els destinataris, i recopilar els consentiments atorgats, si s'escau. A accedir, rectificar, cancel·lar i oposar-se a les seves dades de caràcter personal en forma i amb els requisits i limitacions que la legislació estableixi en cada moment.



A escollir lliurement entre les opcions assistencials que li presentin els responsables mèdics del seu tractament. El seu consentiment previ serà sempre necessari, tret dels següents casos:

- a. Quan hi hagi un risc per a la salut pública
- b. Quan hi hagi un risc immediat greu per a la integritat física o psíquica del pacient/usuari i no sigui possible aconseguir el seu consentiment. Sempre que les circumstàncies ho permetin es consultarà a les persones vinculades al pacient/usuari per raons familiars o de fet.

Per norma general, el consentiment serà verbal, tret dels casos següents, en els quals serà necessari presentar-lo per escrit: intervenció quirúrgica, procediments diagnòstics i terapèutics invasors i, en general els casos en què s'apliquin procediments que comportin riscos o inconvenients de repercussió negativa sobre la salut del pacient/usuari que sigui notòria i previsible, així com també en aquells supòsits que s'estableixin en la normativa que regula l'actuació de les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social.



A revocar en qualsevol moment i, en tot cas per escrit, el consentiment que s'hagi donat per qualsevol actuació en l'àmbit de la seva salut.



A negar-se a rebre el tractament prescrit. En aquest cas es proposarà la signatura d'un document d'alta voluntària i s'aportarà la informació pertinent relativa a la suspensió de la prestació econòmica en els termes previstos en l'article 175 de la Llei General de la Seguretat Social. De la mateixa manera, podrà sol·licitar l'alta voluntària en els processos assistencials derivats d'un accident laboral i/o malaltia professional.



A rebre un informe d'alta en finalitzar el seu procés assistencial.



Al correcte funcionament dels serveis assistencials i administratius i a que Ibermutuamur li proporcioni els mitjans i les condicions adequades que requereixi el seu procés assistencial.



A conèixer i utilitzar les diferents vies per presentar reclamacions, queixes, suggeriments en relació al seu procés assistencial i, en general, a comunicar-se amb Ibermutuamur, així com a rebre una resposta en un termini de quinze dies.



A rebre els medicaments i productes sanitaris que es considerin necessaris per restablir la seva salut en els processos derivats d'un accident laboral i/o de malalties professionals.



A que es respectin i es considerin les manifestacions que hagi expressat en el document d'instruccions prèvies, en el document de testament vital, en el document de voluntats anticipades o en qualsevol altre document que tingui com a finalitat ordenar, a priori, les instruccions que cal tenir presents en relació a les actuacions mèdiques quan es trobi en una situació en què les circumstàncies no li permetin expressar lliurement la seva voluntat.

Deures

Tot els pacients/usuaris dels serveis sanitaris d'Ibermutua tenen el deure de:



Facilitar les dades sobre el seu estat físic actual o sobre la seva salut de manera lleial i vertadera, així com també, de col·laborar en la seva obtenció. Tanmateix, també hauran de facilitar qualsevol altra dada necessària per la correcta tramitació de les prestacions que gestioni aquesta Mútua com a entitat col·laboradora amb la Seguretat Social.



Tenir cura de les instal·lacions i col·laborar en el manteniment de l'habitabilitat i seguretat dels centres d'Ibermutua.



Responsabilitzar-se de fer un ús adequat de les prestacions ofertes, fonamentalment pel que fa a l'ús dels serveis, als procediments de baixa laboral o incapacitat permanent i a les prestacions terapèutiques i socials.



Col·laborar en l'acompliment de les normes i les instruccions establertes en cada centre i per cada centre assistencial.



Tractar amb consideració i respecte el personal d'Ibermutuamur, la resta de pacients/usuaris i els seus acompanyants



Exigir que es respectin els seus drets.