

## Eskubideen eta betebeharren gutuna



### Eskubideak

Ibermutuareko osasun-zerbitzuen paziente/erailtzaile guztiek honako eskubide hauek dituzte:



Beren izatea, borondatearen autonomia eta intimitatea errespetatuak izateko eskubidea; ezin izango zaie inolako bereizkeriarik egin arraza, sexua, erlijioa, iritzia edo beste edozein baldintza pertsonal edo sozial dela eta.



Tratu bihozbera, atsegin, ulerkor eta begirunezkoa jasotzeko



Kalitatezko osasun-arreta jasotzeko eskubidea; hots, langile kualifikatuen eskutik laguntza tekniko zuzena eta tratu pertsonalizatua jasotzekoa.



Informazio osoa jasotzeko eskubidea, bai eskuragarri dituzten zerbitzuei eta prestazioei buruzkoa, baita horrelakoak jasotzeko edo beren alde aitortzeko bete beharreko baldintzei buruzkoa. Informazioak ulertzeko modukoa izan beharko du, eta autonomiaerkidegoan koofizial diren hizkuntzetan eman ahal izango da.



Beren prozesuari buruzko informazio osoa eta jarraitua jasotzeko eskubidea, horren barruan diagnostikoa, dauden tratamenduaukerak eta arriskuak zein pronostikoak barne hartuta; salbu eta terapiak, eragin litekeen kaltea saihestearren, berau ez ematea aholkatzen duenean, behar bezala justifikatutako kasuetan. Informazio hori erraz ulertzeko moduko hizkuntza erabiliz jakinaraziko da, eta hitzez emango da, oro har. Baldin eta agerikoa bada pazienteak/erabiltzaileak ezin duela informazio hori jaso, berarekin familiako edo izatezko loturak dituzten pertsoneri edota legezko ordezkariari eman beharko zaie.

Ezgaitasun-egoera baten ondorioz (ikusmen-galera, entzumengalera, elkarrizketarako gaitasuna galtzea...) premia bereziak dituzten paziente edo erabiltzaileei dagokienez, beren eskubide guztiak erabiltzea bermatzeko bitarteko egokiak jasotzeko eskubidea.



Beren egoera patologikoari buruzko informazioa jasotzeko uko egiteko eskubidea. Uko hori berariaz eta idatziz adierazi beharko da, eta ondoko zergatien kasuan mugatuta egongo da: pazientearen/erabiltzailearen osasun publikoa, hirugarrenen edo erkidegoaren osasun publikoa, eta bere kasu zehatzaren baldintza terapeutikoak.



Beren prozesu guztia jasota geratzeko eskubidea, idatziz edo egokia den beste edozein euskarri teknikotan, eta informazio kliniko hori behar bezala zainduta egoteko eskubidea.



Haiei buruzko eta, bereziki, haien prozesu klinikoari buruzko informazio guztia konfidentziala izateko eskubidea.



Sendagile bat esleituta izateko eskubidea (haren izen-abizenak adieraziko zaizkie), eta osasun-taldearen eta paziente/erabiltzailearen arteko bitartekaria sendagile hori izateko eskubidea. Bitartekaririk ez egotekotan, ardura hori aipatutako osasun-taldeko beste fakultatibo batek hartzeko eskubidea.



Historia klinikoa eskuratzeko eta bertan dauden datuen kopia lortzeko eskubidea, beren kabuz edo behar bezala egiaztatutako ordezkari baten bidez; betiere, hirugarrenei edota historia klinikoan esku hartu duten profesionalen eskubideari kalterik egin ezean.



Emandako tratamenduen gaineko informazioa lortzeko eskubidea, tratamendu-hartzaileen datu pertsonalak adierazita, eta , behar izanez gero, tratamendu horien baimenak biltzekoa. Eta izaera pertsonaleko datuak eskuratu, zuzendu, ezeztatu eta horien aurka egiteko eskubidea, legediak ezartzen duen moduan eta zehazten dituen baldintza eta mugak betez.



Tratamenduaren osasun-arduradunak edo arduradunek aurkeztutako laguntza-aukeren artean askatasunez hautatzeko eskubidea; aldez aurretik baimena ematea beharrezkoa izango da, honako kasu hauetan izan ezik:

- a. Osasun publikorako arriskua badago.
- b. Paziente/erabiltzailearen osotasun fisiko edo psikikoa berehalako arrisku larrian badago, eta haren baimena lortzerik ez badago. Dena den, aukera dagoen guztietan, familiako edo izatezko arrazoiengatik paziente/erabiltzaileari lotutako pertsoneri kontsulta egingo zaie.

Oro har, baimena hitzez emango da, honako kasu hauetan izan ezik, idatziz eman beharko-baita: ebakuntza kirurgikoetan, prozedura diagnostiko eta terapeutiko inbaditzaileetan eta, oro har, paziente/erabiltzailearen osasunaren gaineko eragin negatibo nabari eta aurreikusgarriko arrisku edo eragozpenak dakartzan prozedurak aplikatu behar direnean, bai eta Gizarte Segurantzarekin lankidetzan aritzen diren mutualitateen jarduerari buruzko araudian ezarritako kasuetan ere.



Beren osasunaren esparruko edozer jarduera egiteko emandako baimena edonoiz ezeztatze-ko eskubidea; idatziz, betiere.



Agindutako tratamenduari uko egiteko eskubidea. Kasu horietan, beren borondatez alta hartzeko agiria sinatzea proposatuko zaie, eta ohartaraziko zaie eten egingo dela prestazio ekonomikoa jasotzeko eskubidea, Gizarte Segurantzaren Lege Orokorren 175. artikuluan aurreikusitako moduan. Laneko istripuen eta/edo lanbide-gaixotasunen ondoriozko laguntza-prozesuetan ere eskatu ahal izango dute borondatezko alta.



Laguntza-prozesua amaitzean altaren txostena jasotzeko.



Laguntza- eta administrazio-zerbitzuek behar bezala funtzionatzeko eskubidea, eta Ibermutuaren aldetik laguntza-prozesurako behar diren bitarteko eta baldintza egokiak jasotzeko eskubidea.



Laguntza-prozesuaren gainean erreklamazioak, kexak eta iradokizunak aurkezteko eskubidea eta, oro har, Ibermutuarekin harremanetan jartzeko bideak ezagutzeko eta erabiltzeko eskubidea, baita horien erantzuna jasotzekoa ere.



Laneko istripuen eta/edo lanbide-gaixotasunen ondoriozko laguntza-prozesuetan, osasuna berreskuratzeko behar diren botikak eta osasun-produktuak eskuratzeko eskubidea.



Aurretiazko jarraibideen agirian, bizi-testamentuan edo aurretiazko borondateen agirian adierazitakoak errespetatzeko eta kontuan hartzeko eskubidea, edota, euren borondatea askatasunez adierazteko ezinean daudenean, osasun-jarduerei dagokienez kontuan hartu beharreko jarraibideak a prioriagintzeko xedea duen beste edozein agiritan adierazitakoak.

## Betebeharrak

### Ibermutuareko osasun-zerbitzuen paziente/erabiltzaile guztiek betebeharrak hauek dituzte:



Beren egungo egoera fisikoari edo osasunari buruzko egiazko datuak emateko betebeharrak, bai eta horiek eskuratzen laguntzekoa ere. Halaber, Gizarte Segurantzarekin elkar-lanean aritzen den mutualitate honek kudeatzen dituen prestazioak egoki izapidetzeko beharrezkoa den beste edozein datu jakinarazi beharko dute.



Ibermutuaren instalazioak zaintzeko eta bizigarritasuneta segurtasun-baldintzak mantentzen laguntzeko betebeharrak.



Eskaintako prestazioak zuzen erabiltzeko betebeharrak; batez ere, zerbitzuak erabiltzeko orduan, laneko baja prozedurei edo ezintasun iraunkorraren prozedurei dagokienez, eta prestazio terapeutikoak eta sozialak jasotzean.



Laguntza-zentro bakoitzean ezarritako arauak eta jarraibideak betetzen laguntzeko betebeharrak.



Ibermutuareko langileak, gainontzeko erabiltzaileak/pazienteak eta horien laguntzaileak begirunez eta adeitasunez tratatzeko betebeharrak.



Dauzkaten eskubideak betearazteko betebeharrak.