

Carta de dereitos e deberes



Dereitos

Todos os pacientes-usuarios/as dos servizos sanitarios de Ibermutua teñen dereito:



Ao respecto á súa persoa, á autonomía da súa vontade e á súa intimidade, sen que poidan ser discriminados por razóns de orixe racial, sexo, relixión, opinión ou calquera outra condición ou circunstancia persoal ou social.



A recibir un trato humano, amable, comprensivo e respectuoso.



A recibir unha atención sanitaria de calidade que se concretará mediante a prestación dunha asistencia técnica correcta por persoal cualificado, e, en todo momento, cun trato personalizado.



A recibir unha información completa sobre os servizos e prestacións aos que pode acceder, e respecto dos requisitos necesarios para que estes lles sexan dispensados ou recoñecidos. Esta información será comprensible e poderá ser prestada na lingua ou linguas cooficiais de cada comunidade autónoma.



A recibir información completa e continuada en todo o referente ao seu proceso, incluíndo o diagnóstico, as alternativas de tratamento e os seus riscos e prognósticos, agás nos casos debidamente xustificados, en que razóns de necesidade terapéutica fagan aconsellable a omisión desta para evitar posibles prexuízos. Esta información, que se proporcionará verbalmente como regra xeral, será facilitada nunha linguaxe comprensible. No caso de que o paciente manifestamente non poida recibir esta información, proporcionaráselle ás persoas vinculadas ao paciente por razóns familiares ou de feito, ou aos seus representantes legais.

No caso de pacientes ou usuarios con necesidades especiais, asociadas a unha situación de incapacidade (perda da visión, audición, capacidade de interlocución, etc...), a que lle sexan facilitados os medios adecuados para garantir o pleno exercicio dos seus dereitos.



A renunciar a recibir información sobre o seu estado patolóxico. Esta renuncia deberá facerse de maneira expresa e por escrito, e quedará limitada por razóns de interese respecto da súa saúde, da saúde pública de terceiros ou da colectividade, así como por razón das esixencias terapéuticas no seu caso concreto.



A que quede a constancia de todo o seu proceso por escrito ou en calquera tipo de soporte técnico adecuado, e á debida custodia desta información clínica.



Á confidencialidade de toda a información relacionada coa súa persoa e, de maneira especial, co seu proceso clínico.



A ter un médico asignado, cuxo nome se lle dará a coñecer, e a que este sexa o seu interlocutor principal co equipo médico. No caso de ausencia, a que outro facultativo do equipo mencionado asuma esta responsabilidade.



A acceder, por si mesmo ou por medio de representantes debidamente acreditados, á súa historia clínica, e a obter copia dos datos integrados nela, sempre e cando non se produzan prexuízos a terceiras persoas, nin aos dereitos dos profesionais que interviñeron nesta.



A ser informado dos tratamentos levados a cabo cos datos persoais e os destinatarios destes, así como a requirir, se é o caso, os consentimentos outorgados para ditos tratamentos. E ao acceso, rectificación, cancelación e oposición dos seus datos de carácter persoal, na forma e cos requisitos e limitacións que a lexislación, se é o caso, estableza en cada momento.



Á libre elección entre as opcións de índole asistencial que lle presente/n o/os responsable/s médico/s do seu tratamento, para o que será preciso o seu consentimento previo, agás nos casos seguintes:

- a. Cando exista risco para a saúde pública.
- b. Cando exista risco inmediato grave para a integridade física ou psíquica do propio paciente/usuario e non sexa posible conseguir o seu consentimento; cando as circunstancias o permitan, trasladarase a consulta ás persoas vinculadas ao paciente por razóns familiares ou de feito.

O consentimento farase de maneira verbal por regra xeral, agás nos seguintes casos, en que deberá ser prestado por escrito: intervención cirúrxica, procedementos diagnósticos e terapéuticos invasivos e, en xeral, nos casos de aplicación de procedementos que supoñan riscos ou inconvenientes cunha notoria e previsible repercusión negativa sobre a saúde do paciente/usuario, así como naqueles supostos que se establezan na normativa que regula a actuación das mutuas colaboradoras coa Seguridade Social.



A revogar, en calquera momento e, en todo caso, por escrito, o consentimento que dese para calquera actuación no ámbito da súa saúde.



A negarse ao tratamento prescrito. Neste caso, proporáselle asinar un documento de alta voluntaria e advertiráselle da suspensión da prestación económica nos termos previstos no artigo 175 da Lei Xeral da Seguridade Social. Igualmente, poderá solicitar a alta voluntaria nos procesos asistenciais derivados de accidente de traballo ou enfermidade profesional.



A recibir un informe de alta ao finalizar o seu proceso asistencial.



Ao correcto funcionamento dos servizos asistenciais e administrativos e a que Ibermutua lle proporcione os medios e as condicións adecuadas que requira o seu proceso asistencial.



A coñecer e a utilizar as diferentes canles para presentar reclamacións, queixas, suxestións respecto do seu proceso asistencial e, en xeral, a comunicarse con Ibermutua, así como a que estas sexan contestadas.



Aos medicamentos e produtos sanitarios que se consideren necesarios para restablecer a súa saúde nos procesos asistenciais derivados de accidente de traballo ou enfermidades profesionais.



A que se respecten e consideren as manifestacións que expresasen no documento de instrucións previas, no documento do testamento vital, no documento de vontades anticipadas, ou en calquera outro documento en que a finalidade sexa ordenar, a priori, as instrucións que sobre las actuacións médicas se deban ter en conta cando se encontre nunha situación en que as circunstancias que concorran non lle permitan expresar libremente a súa vontade.

Deberes

Todos os pacientes-usuarios/as dos servicios sanitarios de Ibermutua teñen o deber de:



Facilitar os datos sobre o seu estado físico actual ou sobre a súa saúde de maneira leal e verdadeira, así como a colaborar na súa obtención. Igualmente, deberán facilitar calquera outro dato necesario para a adecuada tramitación das prestacións que xestiona esta mutua na súa condición de colaboradora coa Seguridade Social.



Coidar as instalacións e colaborar no mantemento da habitabilidade e seguridade dos centros de Ibermutua.



Responsabilizarse do uso adecuado das prestacións ofrecidas, fundamentalmente no que se refire á utilización de servizos, procedementos de baixa laboral ou incapacidade permanente, e prestacións terapéuticas e sociais.



Colaborar no cumprimento das normas e instrucións establecidas en cada centro asistencial e respecto deste.



Tratar con consideración e respecto ao persoal de Ibermutua aos outros pacientes/usuarios e aos seus acompañantes.



Esixir que se cumpran os seus dereitos.