

Carta de drets i Deures



Drets

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



A que es respecte la seua persona, a l'autonomia de la seua voluntat i a la seua intimitat, sense que puguen 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 servicis i les prestacions a les quals pot accedir i sobre els requisits necessaris per tal de poder rebre estos servicis o per tal que li siguen reconeguts. Esta 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, excepte en els casos, degudament acreditats, en què, per motius terapèutics, siga recomanable ometre esta informació per tal d'evitar possibles perjudicis. Esta informació, que com a norma general es transmetrà verbalment, s'ha de comunicar amb un llenguatge comprensible. En cas que el pacient no puga, manifestament, rebre esta 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 esta renúncia siga expressa i es formule per escrit, i quedarà limitada a motius d'interès de la seua 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 quede constància de tot el seu procés, per escrit o en qualsevol tipus de suport tècnic adequat, i a la deguda custòdia d'esta informació clínica.



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



A que se li assigne 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 esta responsabilitat.



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



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



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

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

Per norma general, el consentiment serà verbal, llevat 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'apliquen procediments que comporten riscos o inconvenients de repercussió negativa sobre la salut del pacient/usuari que siga notòria i previsible, així com també en aquells supòsits que s'establisquen 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'haja donat per qualsevol actuació en l'àmbit de la seua salut.



A negar-se a rebre el tractament prescrit. En este 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 servicis assistencials i administratius i a que Ibermutuamur li proporcione els mitjans i les condicions adequades que requerisca 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 Ibermutua, així com a rebre una resposta en un termini de quinze dies.



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



A que es respecten i es consideren les manifestacions que haja 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 tinga com a finalitat ordenar, a priori, les instruccions que cal tindre presents en relació a les actuacions mèdiques quan es trobe en una situació en què les circumstàncies no li permeten expressar lliurement la seua voluntat.

Deures

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



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



Cuidar 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 oferides, fonamentalment pel que fa a l'ús dels servicis, als procediments de baixa laboral o incapacitat permanent i a les prestacions terapèutiques i socials.



Col·laborar en el compliment de les normes i les instruccions establides en cada centre i per cada centre assistencial.



Tractar amb consideració i respecte al personal d'Ibermutuamur, la resta de pacients/usuaris i als seus acompanyants.



Exigir que es respecten els seus drets.