

# Carta de derechos y deberes



## Derechos

Todos los pacientes-usuarios/as de los servicios sanitarios de Ibermutua tienen derecho:



Al respeto a su persona, a la autonomía de su voluntad y a su intimidad, sin que puedan ser discriminados por razones de origen racial, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.



A recibir un trato humano, amable, comprensivo y respetuoso.



A recibir una atención sanitaria de calidad que se concretará mediante la prestación de una asistencia técnica correcta por personal cualificado, y, en todo momento, con un trato personalizado.



A recibir completa información sobre los servicios y prestaciones a los que puede acceder, y sobre los requisitos necesarios para que los mismos les sean dispensados o reconocidos. Esta información será comprensible y podrá ser prestada en la lengua o lenguas cooficiales de cada Comunidad Autónoma.



A recibir información completa y continuada, en todo lo referente a su proceso, incluyendo diagnóstico, alternativas de tratamiento y sus riesgos y pronósticos, salvo en los casos, debidamente justificados, en los que razones de necesidad terapéutica hagan aconsejable la omisión de la misma, en evitación de un posible perjuicio. Esta información, que como regla general se proporcionará verbalmente, será facilitada en un lenguaje comprensible. En caso de que el paciente no pueda, manifiestamente, recibir dicha información, ésta deberá proporcionarse a las personas vinculadas familiarmente o de hecho a él, o a sus representantes legales.

En el caso de pacientes o usuarios/as con necesidades especiales asociadas a una situación de incapacidad (pérdida de visión, audición, capacidad de interlocución, etc...), a que le sean facilitados los medios adecuados para garantizar el pleno ejercicio de sus derechos.



A renunciar a recibir información sobre su estado patológico. Esta renuncia deberá ser expresa y formalizada por escrito, y quedará limitada por razones de interés de su salud pública, de la salud pública de terceros o de la colectividad y por razón de las exigencias terapéuticas de su caso concreto.



A que quede constancia de todo su proceso, por escrito o en cualquier tipo de soporte técnico adecuado, y a la debida custodia de dicha información clínica.



A la confidencialidad de toda la información relacionada con su persona y, especialmente, con su proceso clínico.



A que se le asigne un médico, cuyo nombre se le dará a conocer, y a que el mismo sea su interlocutor principal con el equipo médico. En caso de ausencia, a que otro facultativo del mencionado equipo asuma tal responsabilidad.



A acceder a su historia clínica y a obtener copia de los datos en ella integrados, por sí o por representación debidamente acreditada, siempre y cuando no se produzca perjuicio a terceras personas, ni al derecho de los profesionales que han intervenido en su historia clínica.



A ser informado de los tratamientos llevados a cabo con los datos personales y los destinatarios de los mismos, así como a recabar, en su caso, los consentimientos otorgados para dichos tratamientos. Y al acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos de carácter personal en la forma y con los requisitos y limitaciones que la legislación, en su caso, establezca en cada momento.



A la libre elección entre las opciones de índole asistencial que le presente/n el/los responsable/s médico/s de su tratamiento, siendo preciso su consentimiento previo, salvo en los siguientes casos:

- a. Cuando exista riesgo para la salud pública.
- b. Cuando exista riesgo inmediato grave para la integridad física o psíquica del propio paciente/usuario y no sea posible conseguir su consentimiento, consultando cuando las circunstancias lo permitan, a las personas vinculadas por razones familiares o de hecho a él.

El consentimiento será verbal por regla general salvo en los siguientes casos, en los que deberá ser prestado por escrito: intervención quirúrgica, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasores y, en general en los casos de aplicación de procedimientos que supongan riesgos o inconvenientes de notoria y previsible repercusión negativa sobre la salud del paciente/usuario, así como en aquellos supuestos que se establezcan en la normativa que regula la actuación de las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.



A revocar en cualquier momento y, en todo caso por escrito, el consentimiento que hubiera dado para cualquier actuación en el ámbito de su salud.



A negarse al tratamiento prescrito. En tal caso, se le propondrá la firma de un documento de alta voluntaria y se le advertirá de la suspensión de la prestación económica en los términos previstos en el artículo 175 de la Ley General de la Seguridad Social. Igualmente, podrá solicitar el alta voluntaria en los procesos asistenciales derivados de accidente de trabajo y/o enfermedad profesional.



A recibir un informe de alta al finalizar su proceso asistencial.



Al correcto funcionamiento de los servicios asistenciales y administrativos y a que Ibermutua le proporcione los medios y las condiciones adecuadas que requiera su proceso asistencial.



A conocer y utilizar los diferentes cauces para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias en orden a su proceso asistencial y, en general, a comunicarse con Ibermutua, así como a recibir respuesta a las mismas.



A los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios para restablecer su salud en los procesos asistenciales derivados de accidente de trabajo y/o de enfermedades profesionales.



A que se respeten y consideren las manifestaciones que haya expresado en el documento de instrucciones previas, en el documento de testamento vital, en el documento de voluntades anticipadas, o en cualquier otro documento cuya finalidad sea ordenar, a priori, las instrucciones que sobre las actuaciones médicas se deban tener en cuenta cuando se encuentre en una situación en la que las circunstancias que concurran no le permitan expresar libremente su voluntad.

## Deberes

Todos los pacientes-usuarios/as de los servicios sanitarios de Ibermutua tienen el deber de:



Facilitar los datos sobre su estado físico actual o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como colaborar en su obtención. Igualmente deberán facilitar cualquier otro dato necesario para la adecuada tramitación de las prestaciones que gestiona esta Mutua en su condición de colaboradora con la Seguridad Social.



Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad y seguridad de los centros de Ibermutua.



Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de servicios, procedimientos de baja laboral o incapacidad permanente, y prestaciones terapéuticas y sociales.



Colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas en y para cada centro asistencial.



Tratar con consideración y respeto al personal de Ibermutua, a los otros pacientes/usuarios y a sus acompañantes.



Exigir que se respeten sus derechos.