

## Carta de derechos y deberes del usuario de la sanidad

- ✓ Deber de cumplir las prescripciones sanitarias generales, comunes a toda la población, y las específicas determinadas por los servicios sanitarios.
  - ✓ Deber de usar de forma adecuada las instalaciones de las instituciones sanitarias a fin de que se mantengan en las condiciones adecuadas de habitabilidad, higiene y seguridad.
  - ✓ Deber de responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones del sistema sanitario, especialmente en relación con los servicios, los procedimientos de incapacidad laboral y las prestaciones terapéuticas y sociales.
  - ✓ Deber de cumplir las normas y los procedimientos de uso y acceso a los derechos otorgados por la ley y deber de respetar las normas establecidas en cada centro.
  - ✓ Deber de tratar con el máximo respeto al personal de los diferentes servicios del ámbito de la salud, al resto de los usuarios y a sus familiares o acompañantes.
  - ✓ Deber de firmar el documento pertinente en el caso de rechazar la actuación sanitaria o el tratamiento propuesto, una vez informado debidamente.
  - ✓ Deber de informar lo antes posible al sistema sanitario de que no acudirá a una consulta o un procedimiento programado, a fin de que otro usuario pueda ocupar su puesto en la lista de espera.
  - ✓ Deber de cooperar con la autoridad sanitaria en la prevención de las enfermedades y en la protección de la salud.
- 
- ✓ Derecho a recibir una atención integral de sus problemas de salud, con un funcionamiento eficiente de los recursos sanitarios disponibles.
  - ✓ Derecho a la asistencia sanitaria individual prestada por profesionales de la salud, cuyos nombres el paciente o usuario tiene derecho a conocer. Derecho a designar un interlocutor principal con el equipo asistencial.
  - ✓ Derecho a beneficiarse de un funcionamiento correcto de los servicios asistenciales y administrativos y de unas condiciones aceptables de habitabilidad, de higiene, alimentación y seguridad.
  - ✓ Derecho a recibir respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad sin sufrir ningún tipo de discriminación por esta razón.



- ✓ Derecho a obtener información —verbal y por escrito, en un lenguaje comprensible y en la lengua oficial de las Islas Baleares que escoja— sobre los diversos servicios sanitarios y sobre su proceso asistencial, incluidos el diagnóstico, las alternativas de tratamiento, los riesgos, los pronósticos y los programas sanitarios específicos.
- ✓ Derecho a la confidencialidad de todos los datos referentes a su estado de salud y a que nadie pueda acceder a ellos sin una autorización legal obtenida previamente.
- ✓ Derecho a disponer de todo el proceso asistencial por escrito y a tener acceso desde el Portal del Paciente.
- ✓ Derecho a elegir libremente entre las opciones que los profesionales de la salud asignados le presenten. Es necesario el consentimiento manifiesto del usuario excepto en estos casos:
  - Cuando la urgencia no sea demorable.
  - Cuando el hecho de no seguir un tratamiento suponga un riesgo para la salud pública.
  - Cuando haya algún imperativo legal.
  - Cuando no esté capacitado para tomar decisiones. En este caso, este derecho correspondería a los familiares o representantes legales del paciente o usuario.
- ✓ Derecho a negarse a recibir un tratamiento, excepto en los supuestos señalados en el punto anterior. Derecho a elegir entre las alternativas terapéuticas.
- ✓ Derecho a poder estar acompañado durante la atención sanitaria por medio de un régimen de visitas amplio, a tener acceso a los medios y a los sistemas de comunicación y de cultura y a participar en actividades que fomenten las relaciones sociales y el entretenimiento.
- ✓ Derecho a no querer ser informado y a autorizar que otra persona reciba la información sobre su proceso asistencial.
- ✓ Derecho a obtener los medicamentos y los productos sanitarios de acuerdo con los criterios básicos de uso racional y en los términos establecidos reglamentariamente.
- ✓ Derecho a recibir la advertencia sobre la posibilidad de que los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéutico se use en un proyecto docente o de investigación, que en ningún caso deben poner en riesgo su salud, por lo cual tiene derecho a firmar una autorización.
- ✓ Derecho a conocer las vías formales para presentar reclamaciones, quejas y sugerencias y, en general, para comunicarse con la Administración y obtener una respuesta en los términos previstos reglamentariamente.
- ✓ Derecho a gozar de plena dignidad en el proceso de morir, a que se fomente su libertad, autonomía y voluntad de acuerdo con sus valores, creencias y deseos y a que se preserven su intimidad y la confidencialidad de los datos sanitarios.
- ✓ Derecho a obtener esta carta de derechos y deberes en cualquier centro o servicio sanitario.

Todos estos derechos son exigibles tanto en los servicios y centros públicos como en los privados.

Ley 5/2003, de 4 de abril,  
de salud de las Islas Baleares\*

Ley 4/2015, de 23 de marzo,  
de derechos y garantías  
de la persona en el proceso  
de morir

\* Derechos específicos de las madres, de los recién nacidos y derechos comunes de las madres y de los padres: artículos 7, 8 y 9 de la Ley 5/2003