



# Drets i Deures de la ciutadania en relació amb la Salut i l'Atenció Sanitària

**Sònia Bellavista, Cap de la Unitat d'Atenció a l'Usuari i Treball Social**

**26 de novembre de 2019**

La “Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l’atenció sanitària” és un contracte social

ciutadania

sistema de salut



salut

atenció sanitària

Autor: Departament de Salut

1a versió: 2001

Última actualització: 2015

# Introducció

## DRETS I DEURES DE LA CIUTADANIA EN RELACIÓ AMB LA SALUT I L'ATENCIÓ SANITÀRIA



La **Carta de drets i deures** de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària és un contracte social entre la ciutadania i el sistema de salut. S'hi defineix què esperem les persones del sistema sanitari (drets) i també com ens hi comprometem com a individus actius (deures).

Els principis sobre els quals es basa la Carta són el reconeixement de la dignitat de la persona, la llibertat i l'autonomia, la igualtat, l'accés a la informació i al coneixement en salut, i el compromís cívic.

Els prop de cent drets i deures que recull la Carta s'agrupen en els deu àmbits següents.

### 1. Equitat i no-discriminació de les persones



**Tenim dret a...**  
Rebre una atenció sanitària equitativa, sense discriminació, que protegeixi les situacions de vulnerabilitat i amb un tracte respectuós.

**I tenim el deure de...**  
Respectar i no discriminar els professionals, i també les altres persones usuàries del sistema sanitari.

### 2. Protecció i promoció de la salut i prevenció de la malaltia



**Tenim dret a...**  
Disposar de seguretat ambiental i alimentària a l'entorn on vivim i rebre una educació en salut que ens permeti adoptar les mesures necessàries per protegir i promoure la salut individual i col·lectiva.

**I tenim el deure de...**  
Contribuir a la cura i la millora del nostre entorn, vetllar per la nostra salut i la de les persones que estan sota la nostra responsabilitat, evitar riscos per a la salut d'altres persones i fer un bon ús de les mesures preventives.

### 3. Accés al sistema sanitari



**Tenim dret a...**  
Accedir als serveis i les prestacions sanitàries públiques en un temps adequat d'acord amb criteris clínics, obtenir informació sobre les prestacions del procés d'atenció, escollir professionals i centres sanitaris en l'atenció primària, disposar d'informació sobre els temps d'espera i accedir a una segona opinió en casos d'especial transcendència.

**I tenim el deure de...**  
Utilitzar de manera responsable les instal·lacions i els serveis sanitaris, així com respectar els horaris programats i les normes dels centres on ens atenen.

### 4. Intimitat i confidencialitat



**Tenim dret a...**  
Preservar la nostra privacitat i intimitat en l'atenció, la confidencialitat de la informació i la nostra llibertat ideològica i religiosa.

**I tenim el deure de...**  
Respectar la intimitat i la confidencialitat de les altres persones i la seva llibertat ideològica i religiosa.

### 5. Autonomia i presa de decisions



**Tenim dret a...**  
Disposar de tota la informació i el suport necessaris per garantir la dignitat i l'autonomia en la presa de decisions respecte del procés d'atenció, per planificar les decisions anticipades i per poder viure el procés de final de vida d'acord amb el nostre concepte de dignitat.

**I tenim el deure de...**  
Coresponsabilitzar-nos del nostre procés assistencial i del d'aquelles persones que representem legalment, consensuant les decisions en cas de discrepàncies.

### 6. Informació sanitària, documentació clínica i TIC



**Tenim dret a...**  
Disposar de la nostra informació sanitària de manera integrada, completa i segura. Rebre assessorament i recomanacions sobre la informació sanitària disponible a la xarxa.

**I tenim el deure de...**  
Facilitar informació veraç sobre les nostres dades i fer un ús responsable de les noves tecnologies en relació amb la salut i el sistema sanitari.

### 7. Qualitat i seguretat del sistema



**Tenim dret a...**  
Rebre una atenció sanitària de qualitat que garanteixi la continuïtat assistencial i la seguretat clínica i personal, com també a conèixer els medicaments i productes del pla de medicació, les preparacions de teixits i mostres biològiques i el nivell de qualitat dels centres assistencials.

**I tenim el deure de...**  
Facilitar l'actualització de dades de la història clínica i la correcta revisió del tractament, utilitzar correctament les prestacions i identificar-nos mitjançant la documentació requerida per garantir la nostra seguretat clínica.

### 8. Constitució genètica de la persona



**Tenim dret a...**  
La confidencialitat de la informació del nostre genoma, gaudir dels avantatges derivats de les noves tecnologies genètiques i ser informats de les troballes inesperades derivades de proves genètiques.

### 9. Investigació i experimentació



**Tenim dret a...**  
Participar en projectes de recerca, no ser-ne exclosos, rebre'n la informació, donar-hi consentiment previ, així com a conèixer el retorn de les investigacions i les iniciatives d'innovació del procés assistencial.

**I tenim el deure de...**  
Complir les responsabilitats acceptades que es deriven de la participació en un projecte de recerca.

### 10. Participació



**Tenim dret a...**  
Expressar l'opinió sobre el sistema sanitari i participar-hi com a agents actius, tant en el marc assistencial com de la investigació.

**I tenim el deure de...**  
Conèixer el sistema sanitari i estar-ne informats per exercir una participació responsable i amb representativitat col·lectiva.

## DRETS

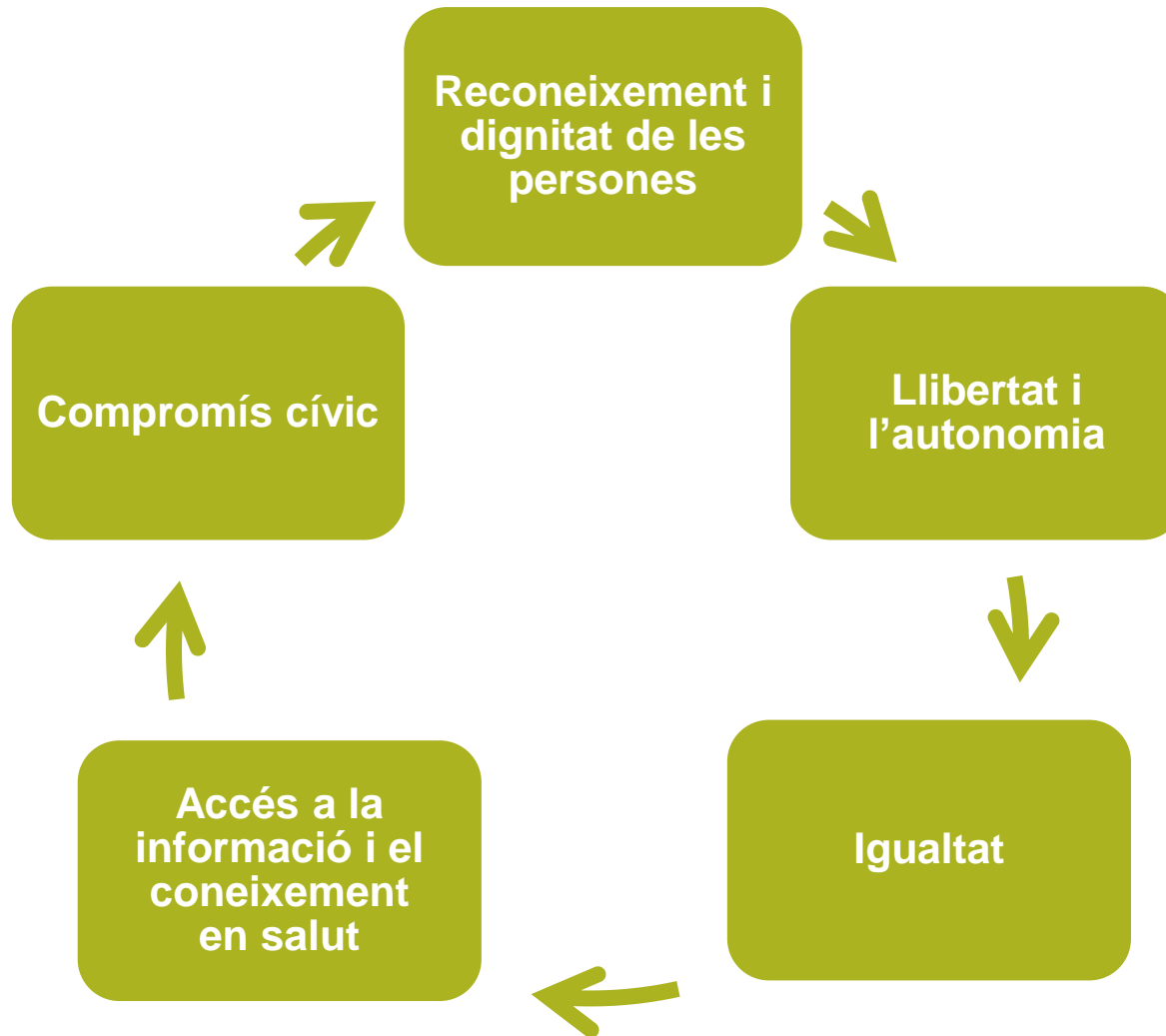
El que esperem les persones del sistema sanitari

## DEURES

Com ens hi comprometem com a  
individus actius



# Principis



1. Equitat i no-discriminació de les persones
2. Protecció i promoció de la salut i prevenció de la malaltia
3. Accés al sistema sanitari
4. Intimitat i confidencialitat
5. Autonomia i presa de decisions
6. Informació sanitària, documentació clínica i TIC
7. Qualitat i seguretat del sistema
8. Constitució genètica de la persona
9. Investigació i experimentació
10. Participació

# Equitat i no-discriminació de les persones

---



## DRET

### Rebre atenció sanitària



- equitativa
- sense discriminació
- que protegeixi situacions vulnerabilitat
- amb un tracte respectuós

## DEURE

### Respectar i no discriminar

- els professionals sanitaris
- persones usuàries del sistema sanitari

# Protecció i promoció de la salut i prevenció de la malaltia



## DRET

Tenir

seguretat ambiental i alimentària

Rebre

educació en salut adoptar mesures per **PROTEGIR I**

**PROMOURE** la salut

Renunciar

a mesures preventives

## DEURE

Contribuir

cura i millora entorn

Vetllar

per la nostra salut

Evitar

riscos per a la salut altres persones

Fer

bon ús mesures preventives

Complir

mesures excepcionals





## Accés al sistema sanitari

### DRET

#### Accés

temps adequat segons criteris clínics

#### Rebre

- informació prestacions i procés d'atenció
- informació temps d'espera

#### Escollir

professionals i centres sanitaris atenció primària

#### Accedir

segona opinió mèdica casos gravetat

#### Conèixer

els professionals presten assistència

### DEURE

#### Utilitzar

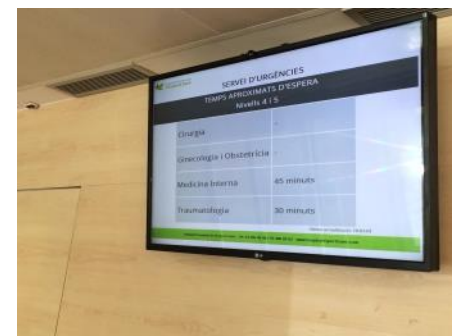
responsablement instal·lacions i serveis

#### Respectar

- horaris programats i comunicar impossibilitat assistir
- normes del centre

#### Informar

- responsable cobrir l'atenció sanitària



## Intimitat i confidencialitat

---

### DRET

#### Preservar

- nostra privacitat
- intimitat en l'atenció
- confidencialitat informació
- llibertat ideològica i religiosa

#### Decidir

qui pot estar present en actes sanitaris

### DEURE

#### Respectar

- intimitat i confidencialitat tercers persones
- llibertat ideològica i religiosa



# Autonomia i presa de decisions



## DRET

Consentir	realitzar procediment diagnòstic o terapèutic
Escollir	diferents opcions terapèutiques
Renunciar	tractaments mèdics, cures, actuacions sanitàries
Planificar	decisions anticipades

## DEURE

Corresponsabilitzar	procés assistencial
Deixar	constància rebuig al tractament
Consensuar	decisions en cas de discrepàncies
Respectar	indicació alta mèdica amb criteris mèdics



# Informació sanitària, documentació clínica i tecnologies de la informació



## DRET

Disposar informació sanitària completa i segura

Rebre - assessorament informació xarxa

- informació escrita sobre procés assistencial

Rectificar dades consten en història clínica

Conèixer mesures seguretat accés seves dades

Anonimitzar les dades de salut en els estudis

Utilitzar tecnologies informació accedir sistema



## DEURE

Facilitar informació veraç

Utilitzar manera responsables noves tecnologies

Acreditar canvis representació legal



# Qualitat i seguretat del sistema



## DRET

### Rebre

- atenció sanitària de qualitat
- garanteixi la seguretat clínica i personal

### Conèixer

els medicaments del Pla de medicació

### Disposar

de les preparacions de teixits i mostres

### Conèixer

nivell de qualitat dels centres assistencials



## DEURE

### Informar

modificació o error història clínica

### Facilitar

correcta revisió del tractament

### Utilitzar

correctament les prestacions

### Identificar-se

documentació requerida



# Constitució genètica de la persona

---



## DRET

Confidencialitat

informació del seu genoma

Gaudir

- avantatges derivats noves tecnologies genètiques

Estar

- informat de troballes inesperades proves genètiques



# Investigació i experimentació



## DRET

Participar

projectes recerca

Rebre

informació

Donar

consentiment

Conèixer

- retorn de les investigacions
- iniciatives innovació procés assistencial



## DEURE

Complir

responsabilitats acceptades



# Participació

## DRET

Expressar

opinió sobre sistema sanitari

Participar

- com a agent actiu

- àmbit investigació i la recerca



## DEURE

Conèixer

sistema sanitari participació responsable

Exercir

representació col.lectiva







# Moltes gràcies!

Telèfon U.A.U. 935677563  
atenciousuari@fhes.cat