

DECRETO 175/1989 de 18 de Julio, por el que se aprueba la carta de Derechos y Obligaciones de los pacientes y usuarios del Servicio Vasco de Salud/Osakidetza.

Los artículos 10 y 11 de la Ley General de Sanidad enumeran el conjunto de los derechos y obligaciones de los ciudadanos con las instituciones y organismos de sistema sanitario.

El Gobierno Vasco, consciente de la dignidad, respeto y eficacia con que debe ser atendida toda la población cuando utiliza los servicios sanitarios públicos quiere arbitrar mediante el presente Decreto los mecanismos necesarios que permitan el efectivo ejercicio individual de los derechos de los usuarios, de tal suerte que los profesionales sanitarios y los órganos e instituciones encargadas de gestionarlos impulsen y participen en el objetivo final de mejorar la calidad asistencial y el trato individual y respetuoso con todos y cada uno de los ciudadanos que se dirijan a los centros sanitarios del Servicio Vasco de Salud/Osakidetza o a los servicios concertados con éste.

En el ánimo de llevar a buen término los pretendidos deseos, se recoge en la presente norma una carta de los derechos y obligaciones de que disponen los pacientes y usuarios del Servicio Vasco de Salud/Osakidetza o de los servicios concertados por éste, como integrantes del haz de derechos y obligaciones que componen el derecho constitucional a la protección de la salud, cuyos contenidos básicos, comprendidos en los mencionados artículos 10 y 11 de la Ley General de Sanidad, se reproducen en algunos apartados de los artículos 3 y 6 de este Decreto, por razones evidentes de sistematización, si bien no literalmente, para configurar un elenco de realidades concretas en el que se manifiesta el derecho.

Se incluye en el presente Decreto y en Capítulo diferenciado el conjunto de derechos del niño hospitalizado, distinguiendo por su importancia el trato y cuidado que ha de ser dispensado a los niños cuando se encuentran hospitalizados en un centro sanitario, teniendo ellos, por el especial cuidado con que han de ser tratados, una relación de derechos más amplia que los demás pacientes. Con ello se toma en cuenta la Resolución del Parlamento Europeo de 13 de Mayo de 1956 que aprobó la carta Europea de los Derechos del niño hospitalizado.

Igualmente se reconocen unos derechos específicos de la mujer como usuaria de los Servicios Sanitarios en tanto que existen servicios especialmente dirigidos a ella (planificación familiar, cuidado de embarazo, parto y puerperio, consejo genético, etc.) con realidades diferenciales de los servicios generales.

La reestructuración de los Servicios de Atención al Paciente permitirá canalizar todas las reclamaciones que se formulen y atender a cuantos pacientes y usuarios tengan necesidad de información y asesoramiento durante su estancia en los servicios sanitarios.

Al mismo tiempo se introduce un sistema de tramitación sobre las diferentes reclamaciones que formulen los usuarios dando con ello garantías de equidad y solidaridad de todos los profesionales, en la defensa de los derechos de los pacientes y usuarios.

En la elaboración de esta norma, han sido oídas las Comisiones Asesoras Técnicas, las Asociaciones de Consumidores y Pensionistas, los Colegios Oficiales de Médicos y ATS, la Mesa Sectorial de Sanidad, las Organizaciones Sindicales del sector sanitario y la Junta Vasca de Salud.

En su virtud y a propuesta del Consejero Titular del Departamento de Sanidad y Consumo, previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno en su reunión de 18 de julio de mil novecientos ochenta y nueve.

DISPONGO: CAPITULO I

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y USUARIOS DEL SERVICIO VASCO DE SALUD / OSAKIDETZA

Artículo 1.- DERECHOS GENERALES.

De conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley General de Sanidad, los pacientes usuarios del Servicio Vasco de Salud/Osakidetza o de servicios concertados por éste, tienen los siguientes derechos:

- a) A ser atendidos con el máximo respeto, con corrección y comprensión y de forma individual y personalizada.
- b) A poner la red de servicios adecuada a las necesidades sanitarias de la población a la que preste cobertura, con accesibilidad, efectividad y eficiente uso de los recursos sanitarios públicos, y con mecanismos profesionales de garantía de calidad asistencial.
- c) A recibir la información que precise sobre su estado de salud, así como respecto a las implicaciones en el mismo de cualquier intervención o terapéutica a la que debe ser sometido. Asimismo deberá ser informado, si así lo desea, de la razón de solicitud de cualquier medida diagnóstica, terapéutica o petición de prueba complementaria y de las demoras excesivas en la espera de los mismos.
- d) A que la información que sobre su estado de salud genere el sistema sanitario sea incorporado en su Historia Clínica con las garantías contempladas en el Decreto 272/86, de 25 de Noviembre, por el que se regula el uso de la Historia Clínica.
- e) A asegurar la confidencialidad de su Historia Clínica y a que la misma no pueda ser utilizada, salvo consentimiento expreso para otro fin que no sea la investigación sanitaria anónima y la evaluación de la calidad de los servicios.
- f) A solicitar, en caso de duda, una segunda opinión a otro Médico del Servicio Vasco de Salud/Osakidetza antes de acceder a tratamientos, intervenciones quirúrgicas o procedimientos terapéuticos que generen riesgo para su salud o su vida, de acuerdo con la regulación que se establezca al efecto.

- g) A negarse ser sujeto de investigación sanitaria y a rechazar cualquier cuidado o examen cuyo propósito primordial sea educativo o informativo y no terapéutico o diagnóstico.
- h) A renunciar a diagnóstico, tratamiento o procedimiento de análoga naturaleza, siempre que el citado acto no afecte a la salud o seguridad pública.
- i) A no ser sometido a procedimientos diagnósticos o terapéuticos de efectividad no comprobada. Únicamente cuando hayan sido debidamente advertidos de los riesgos y ventajas de estos tratamientos, los pacientes podrán autorizar su aplicación, así como retirarlos posteriormente, debiendo manifestar su consentimiento por escrito de acuerdo con la normativa sobre ensayos clínicos.
- j) A la tutela de los derechos individuales y sociales por las Autoridades sanitarias en el caso de pacientes con problemas de salud mental en los términos previstos en la Constitución Española.
- k) A que, en el caso de que existan, las listas de espera reflejen con criterios de equidad únicamente las prioridades de urgencia médica y tiempo de espera. Y a ser informado periódicamente de la demora existente y sus causas.
- l) A conocer en todo momento al médico responsable de su diagnóstico y tratamiento hospitalario.
- m) A poder distinguir y reconocer fácilmente el estatus profesional del personal sanitario que le atiende a través del uniforme u otros signos.
- n) A elegir su médico de cabecera (Médico General y Pediatra) dentro del ámbito y con los requisitos establecidos en el Decreto 252/1988 de 4 de Octubre.
- o) A elegir Hospital y un Servicio especializado de acuerdo con su médico de cabecera en los términos que determine su regulación futura en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- p) A recibir instrucciones claras y escritas sobre la utilización de los medicamentos recetados.
- q) A disponer de la Tarjeta Individual Sanitaria del Servicio Vasco de Salud/Osakidetza como documento de naturaleza personal e intransferible, válida en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma y acreditativo del derecho a la asistencia sanitaria para la población a la que es aplicable el Decreto 26/ 1988 de 16 de Febrero.
- r) A formular quejas, reclamaciones o sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios sanitarios y a recibir respuesta de la Administración Sanitaria sobre las mismas en los términos establecidos por las disposiciones vigentes.
- s) A recibir el informe de alta médica hospitalaria.
- t) A conocer los gastos originados por el uso de recursos hospitalarios en el centro sanitario, con independencia de que no sean abonados directamente.
- u). A colaborar de acuerdo con las Autoridades Sanitarias en actividades de voluntariado y apoyo al Servicio Vasco de Salud/Osakidetza.

Artículo 2.- DERECHOS ESPECIFICOS DEL NIÑO COMO PACIENTE Y USUARIO DEL SERVICIO VASCO DE SALUD/OSAKIDETZA.

Los niños, cuando sean hospitalizados en los centros sanitarios del Servicio Vasco de Salud/Osakidetza o en los servicios concertados por éste, además de todos los derechos generales, tendrán derecho:

- a) A estar acompañado de sus padres o de la persona que los sustituya el máximo tiempo posible durante su permanencia en el hospital, no como espectadores pasivos sino como elementos activos de la vida hospitalaria.
- b) A la hospitalización preferentemente diurna.
- c) A recibir una información adaptada a su edad, su desarrollo mental, su estado afectivo y psicológico con respecto al conjunto del tratamiento médico al que se le somete y a las perspectivas positivas que dicho tratamiento ofrece.
- d) A una recepción y seguimiento individuales, destinándose en la medida de lo posible las mismas enfermeras y auxiliares para dicha recepción y los cuidados necesarios.
- e) A contactar con sus padres o con la persona que los sustituya, en momentos de tensión, disponiendo a tal efecto de los medios adecuados.
- f) A ser hospitalizado junto a otros niños, evitando todo lo posible su hospitalización entre adultos.
- g) A disponer de locales amueblados y equipados de modo que respondan a sus necesidades en materia de cuidados, de educación y de juegos, de acuerdo con las normas oficiales de seguridad.
- h) A proseguir su formación escolar durante su permanencia en el hospital, y a beneficiarse de las enseñanzas de los maestros y del material didáctico que las autoridades escolares pongan a su disposición, en particular en el caso de una hospitalización prolongada, con la condición de que dicha actividad no cause perjuicios a su bienestar y/o que no obstaculice los tratamientos que se siguen.
- i) A disponer durante su permanencia en el hospital de juguetes adecuados a su edad, de libros y medios audiovisuales.
- j) A la seguridad de recibir los cuidados que necesita, incluso en el caso de que fuese necesaria la intervención de la justicia, si los padres o la persona que los sustituya se los niegan por razones religiosas, de retraso cultural, de prejuicios o no están en condiciones de dar los pasos oportunos para hacer frente a la urgencia.
- k) A disponer de la Cartilla sanitaria infantil como documento personal en el cual se reflejen las vacunaciones y el resto de datos de importancia para su salud.

Artículo 3.- DERECHOS ESPECIFICOS DE LA MUJER COMO PACIENTE Y USUARIA DEL SERVICIO VASCO DE SALUD/OSAKIDETZA.

Las mujeres cuando utilizan los servicios sanitarios del Servicio Vasco de Salud/Osakidetza o los servicios concertados por éste, además de todos los derechos generales, tendrán derecho:

- a) A obtener la información y asesoramiento necesario para la elección de un método anticonceptivo.
- b) A obtener la información y el asesoramiento para la práctica de la interrupción voluntaria del embarazo en las condiciones y con los requisitos legalmente establecidos, garantizando la máxima rapidez y confidencialidad en todo el proceso.
- c) A que se le facilite su participación activa como protagonista de su parto.
- d) A estar acompañada por la persona de su confianza durante el tiempo anterior al parto, durante el parto y en el periodo inmediatamente posterior al mismo.
- e) A tener a su lado al niño así como a su padre, tan pronto como sea posible, después del parto y durante la estancia en el hospital.
- f) A ser informada y a poder decidir cuando se planteen intervenciones no estrictamente necesarias desde un punto de vista clínico, y que pueden obviarse sin perjuicio para su salud o la del niño, tales como: intervenciones tendentes exclusivamente a acelerar o retardar el parto, aplicación de analgesia, enema, rasurado, episiotomía, etc.
- g) A disponer de la Cartilla de la Embarazada como documento personal, donde se reflejen las revisiones periódicas durante el embarazo.

Artículo 4.- OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES.

Los pacientes, Usuarios y Familiares cuando utilizan los servicios sanitarios del Servicio Vasco de Salud/Osakidetza o los servicios concertados por éste habrán de cumplir, de conformidad con el artículo 11 de la Ley General de Sanidad, con las obligaciones siguientes:

- a) Colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas en las instituciones sanitarias.
- b) Tratar con el máximo respeto al personal de las instituciones sanitarias, a los otros enfermos y a sus acompañantes.
- c) Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las instituciones sanitarias.

- d) Firmar el documento de alta voluntaria en los casos de no aceptación de los métodos de tratamiento.
- e) A poner en conocimiento de los responsables de las Instituciones Sanitarias las irregularidades que observe en el funcionamiento de los Centros.
- f) A llevar la Tarjeta Individual Sanitaria siempre que se requieran servicios sanitarios.
- g) A utilizar los servicios de urgencia con la finalidad, de necesidad, para la que están creados, acudiendo preferentemente a los circuitos de servicios ordinarios.

CAPITULO II

CRITERIOS GENERALES DE ACTUACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA SANITARIA VASCA

Artículo 5.- ACTUACION DE LOS ORGANOS Y PROFESIONALES.

Todos los órganos directivos, tanto asistenciales como administrativos, del Departamento de Sanidad y Consumo y del Servicio Vasco de Salud/Osakidetza, y todos los profesionales que presten en ellos sus servicios, facilitarán, en sus diferentes actuaciones, el ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios cuando éstos utilizan los servicios sanitarios públicos.

Artículo 6.- ARTICULACION DE MEDIOS.

El Departamento de Sanidad y Consumo y el Servicio Vasco de Salud/Osakidetza arbitrarán los medios necesarios para que los usuarios de los servicios sanitarios públicos puedan ejercer los derechos que les reconoce la Ley General de Sanidad y los que se regulan en el presente Decreto.

Artículo 7.- REESTRUCTURACION DE LOS SERVICIOS DE ATENCION AL PACIENTE Y USUARIO DEL SERVICIO VASCO DE SALUD/OSAKIDETZA.

Se reestructuran los Servicios de Atención al Paciente, pasando a denominarse Servicios de Atención al Paciente y Usuario (S.A.P.U.), definidos como Unidades Administrativas responsables de atender a los usuarios de los servicios sanitarios públicos, velando por el cumplimiento de sus derechos y obligaciones, enumerados en el presente Decreto, y orientándoles en todo lo que precisen.

Artículo 8.- FUNCIONES.

1. Las funciones de los Servicios de Atención al Paciente y Usuario serán las siguientes:

- a) Recibir información y orientar a los pacientes y familiares cuando acuden o ingresan en los centros sanitarios del Servicio Vasco de Salud/ Osakidetza.
- b) Tutelar el cumplimiento de los derechos de los pacientes y usuarios regulados en la Ley General de Sanidad y en este Decreto.
- c) Atender, tramitar e impulsar todas las quejas, reclamaciones y sugerencias que se presenten por los usuarios.
- d) Proponer al órgano directivo competente Resolución sobre las quejas, reclamaciones presentadas o sobre las actuaciones de tutela llevadas a cabo por propia iniciativa, de acuerdo con la reglamentación vigente al efecto.
- e) Velar por el cumplimiento de las obligaciones y de las normas dictadas por la Dirección del centro respecto a los pacientes y familiares.
- f) Realizar encuestas de usuarios comunicando sus resultados a la Dirección del Centro.
- g) Aquellas otras funciones dirigidas a mejorar la estancia de los pacientes y usuarios, que les sean asignadas por la Dirección del Centro o la Dirección de Área.

Artículo 9.- CANALIZACION DE RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS.

El personal del Servicio Vasco de Salud/Osakidetza, al objeto de coadyuvar en el cumplimiento de esas funciones, canalizará en los Servicios de Atención al Paciente y Usuario las reclamaciones, quejas y sugerencias que los usuarios, familiares y pacientes presenten, facilitándoles el ejercicio de los derechos reconocidos en este Decreto.

CAPITULO IV

TRAMITACION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 10.- INICIATIVA.

El Servicio de Atención al Paciente y Usuario actúa por propia iniciativa y a petición de pacientes, familiares o usuarios, que pueden en todo momento recabar la actuación de estos servicios.

Artículo 11.- SISTEMA DE TRAMITACION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Mediante Orden del Departamento de Sanidad y Consumo se desarrollará el Sistema de Tramitación de Quejas y Reclamaciones ajustándose a criterios de celeridad y sencillez. En todo caso habrán de tenerse en cuenta las normas siguientes:

- a) Los Servicios de Atención al Paciente y Usuario vendrán obligados a transcribir las quejas presentadas verbalmente cuando se trate de personas con dificultades de escritura o de expresión.
- b) Los firmantes de las Quejas y Reclamaciones recibirán comunicación escrita sobre el trámite en que se encuentra su queja y de la solución adoptada dentro de los plazos que se determinen.
- c) Los Servicios de Atención al Paciente y Usuario registrarán todas las reclamaciones que ante ellos se formulen, con independencia del centro destinatario de la queja, al que será remitido por éstos con posterioridad.
- d) En la investigación de las quejas y reclamaciones presentadas, los Servicios de Atención al Paciente habrán de recoger el parecer de todas las partes afectadas pudiendo formular propuestas de mediación cuando la naturaleza del tema así lo permita.
- e) En los supuestos de quejas o reclamaciones presentadas contra actuaciones o conductas del personal sanitario, y aquellas que refiriéndose a la organización o funcionamiento de una unidad o servicio, puedan representar cierta relevancia o gravedad, deberá, con carácter previo a su Resolución, solicitarse el criterio, en su caso, de las Comisiones Asesoras Técnicas, las Juntas Facultativas o Técnico Asistenciales, Los Colegios Profesionales, La Mesa Sectorial de Sanidad, y las Organizaciones de Consumidores y Usuarios, atendiendo a la titularidad de los afectados.

Los Servicios de Atención al Paciente enviarán el informe final a la Dirección del Centro quien contestará a todas las partes implicadas la Resolución adoptada, respecto a las quejas o reclamaciones presentadas.

Artículo 12.- OTRAS VIAS DE RECLAMACION.

La interposición de quejas o reclamaciones en los Servicios de Atención al Paciente y Usuario no suspenderá el transcurso de los plazos legales fijados para la utilización de cualquier otra vía de reclamación contra el hecho denunciado que disponga la legislación vigente.

Artículo 13.- SUBSANACION DE IRREGULARIDADES.

1. Comprobados los hechos contenidos en las quejas o reclamaciones, los Organos Directivos con competencia directa en los mismos, son responsables de que se proceda a subsanar las irregularidades descritas, dentro de las limitaciones presupuestarias y legales que regulen sus actuaciones.
2. Las quejas o reclamaciones contra actuaciones o conductas del personal se resolverán atendiendo a las normas disciplinarias específicas aplicables. Todo ello sin perjuicio de las responsabilidades que por los hechos pudiera corresponder.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- El Servicio Vasco de Salud/Osakidetza procederá, en el plazo máximo de tres años, a la adecuación de los recursos físicos y humanos existentes para que tanto las hospitalizaciones pediátricas como los Servicios de Atención al Paciente y Usuario dispongan de los medios necesarios para cumplir conjuntamente la Carta Europea de los derechos de los niños en los hospitales y las funciones que el presente Decreto atribuye a los Servicios citados.

Segunda.- En aquellos Centros Sanitarios en los que no exista una Unidad específica de Admisión, los Servicios de Atención al Paciente y Usuario realizarán las funciones de organización y registro de la solicitud de servicios, Cita Previa, Lista de Espera, etc.

Tercera.- En el plazo de dos meses, el Departamento de Sanidad y Consumo desarrollará el Sistema de Tramitación de Quejas y Reclamaciones a que se refiere el artículo 11 de este Decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Se faculta al Consejero de Sanidad Consumo para dictar las disposiciones precisas para el desarrollo y ejecución del presente Decreto.

Segunda.- El presente Decreto entrará en vigor el día de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Vitoria-Gasteiz, a 18 de Julio de 1989.

El Lehendakari,
JOSE ANTONIO ARDANZA GARRO.

El Consejero de Sanidad y Consumo,
JOSE MANUEL FREIRE CAMPO.