

# DERECHOS Y DEBERES

# DEL USUARIO

## EN LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA REGIÓN DE MURCIA

COMO USUARIO/A DE LOS SERVICIOS DE SALUD, TIENE SUS DERECHOS Y SUS OBLIGACIONES CONÓZCALOS Y DESCUBRIRÁ UN MUNDO LLENO DE PERSONAS QUE TRABAJAN POR SU SALUD Y DONDE NUESTRO ESFUERZO PARA MEJORAR VA DIRIGIDO EXCLUSIVAMENTE A USTED, PORQUE ES NUESTRA RAZÓN DE SER



**1** Al respecto de su personalidad, dignidad humana e intimidad, a la autonomía de su voluntad y a la no discriminación.

**2** A la información completa y continuada sobre su proceso (diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento), en términos comprensibles para él y, en su caso, a sus familiares o personas legalmente responsables y al respeto de la voluntad de no ser informado

**3** Al acceso, con las reservas marcadas por la Ley, a la documentación que integra su historia clínica y a la obtención de copia de sus datos y a que los centros sanitarios dispongan de mecanismos de custodia activa y diligente de las historias clínicas.

**4** A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y estancia en cualquier Centro Sanitario de Murcia.

**5** A disponer, en todos los centros, servicios y establecimientos sanitarios y socio sanitarios, de una carta de derechos y deberes por la que ha de regirse su relación con los mismos y a la formulación de Sugerecias y Reclamaciones, así como a recibir respuesta por escrito dentro del plazo reglamentario

**6** A participar en las actividades sanitarias, a través de las instituciones comunitarias en los términos establecidos por la Ley.

**7** A la información suficiente comprensible y adecuada sobre los factores, situaciones y causas de riesgo para la salud individual y colectiva y sobre los servicios, unidades asistenciales y prestaciones sanitarias y sobre los requisitos necesarios para su uso y acceso.

**8** A que se le extienda certificación acreditativa de su estado de salud, que será gratuita cuando así se establezca por una disposición legal o reglamentaria

**9** A la promoción y educación para la salud

**10** A las prestaciones y servicios de salud, acorde con los recursos disponibles en la Red Sanitaria de Utilización Pública de la Región de Murcia.

**11** A ob tener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios en los términos que se establezcan por la Administración General del Estado

**12** A la igualdad en el acceso y uso de los Servicios Sanitarios

**13** A la libre elección de médico general, pediatra (hasta los 14 años), de entre los que presten sus servicios en la Zona Básica de Salud o en el municipio de su lugar de residencia

**14** A elegir médico de atención especializada en los términos y condiciones establecidas reglamentariamente

**15** A la elección, previa indicación facultativa, entre los servicios y Centros que forman parte de la Red Sanitaria de Utilización Pública de la Región de Murcia, o en su caso, de la Red Hospitalaria de Utilización Pública, respetando los siguientes principios:

- Disponibilidad en cada momento de los medios y recursos del Servicio Murciano de salud
- Racionalización de los medios sanitarios.
- Eficacia y eficiencia en la organización sanitaria.
- Garantía de Calidad Asistencial, de las instituciones sanitarias en los términos establecidos por la Ley.

**16** Garantía de un tiempo máximo de acceso a las prestaciones sanitarias.

**17** A la asignación e identificación de un médico (y suplente en caso de ausencia) que asumirá la responsabilidad ordinaria de la relación con el equipo asistencial durante su proceso, así como de la situación de ingreso, y garantizará su derecho a la información

**18** A ser advertido y autorizar previamente y por escrito, los procedimientos que se realicen cuando vayan a ser utilizados en un proyecto docente o de investigación, que, en ningún caso podrá comportar peligro adicional para su salud.

**19** A la libre elección entre las opciones clínicas disponibles, después de recibir la información adecuada, siendo preciso el consentimiento previo del paciente para la realización de cualquier intervención, excepto en los supuestos legales establecidos.

**20** A negarse a cualquier tratamiento, excepto en los supuestos legales establecidos, debiendo para ello solicitar y firmar el Alta Voluntaria.

**21** A revocar por escrito su consentimiento previo.

**22** A la constancia por escrito o en soporte técnico adecuado de todo su proceso y a recibir su informe de Alta al finalizar la estancia en una institución hospitalaria.

**23** A una segunda opinión facultativa, según la normativa vigente

**24** A programas y actuaciones especiales y preferentes (niños, ancianos, enfermos mentales, enfermedades crónicas e invalidantes y las que pertenezcan a grupos específicos reconocidos sanitariamente como de riesgo)

**25** Derechos específico de los enfermos mentales:  
El internamiento por razón de trastorno psíquico, de una persona que no esté en condiciones de decidirlo por sí, aunque esté sometida a la patria potestad o a tutela, requerirá autorización judicial, que será recabada del tribunal del lugar donde resida la persona afectada por el internamiento.

**26** Derecho a manifestar por escrito sus instrucciones previas sobre los cuidados y tratamiento de su salud o, en caso de fallecimiento, el destino de su cuerpo y órganos.

### Deberes del usuario de los servicios de salud

- Deber de cumplimiento de las prescripciones y órdenes sanitarias conforme a lo establecido legalmente
- Deber de tolerancia, así como de colaboración para el éxito de las medidas sanitarias adoptadas para la prevención de riesgos, protección de la salud o la lucha contra las amenazas a la salud pública, especialmente en estado de necesidad
- Deber de responsabilidad, conforme a las normas, del uso, cuidado y disfrute de las instalaciones, servicios y prestaciones de la Red Sanitaria de Utilización Pública de la Región de Murcia.
- Deber de respeto a la dignidad personal y profesional de cuantos presten sus servicios en la Red Sanitaria de Utilización Pública de la Región de Murcia
- Deber de observancia de las normas y veracidad en el uso de los recursos y prestación del sistema (Bajas laborales, incapacidad para el trabajo, asistencia terapéutica y social)
- Deber, como paciente, de observancia del tratamiento prescrito, o firmar, en caso de rechazo a las actuaciones sanitarias, el documento de alta voluntaria; de negarse, a propuesta del médico responsable, la Dirección del Centro podrá dar el alta forzosa.
- Deber de facilitar los datos sobre su estado físico o su salud de manera íntegra y veraz y de colaborar en su obtención