

## Carta de drets i deures de l'usuari de la sanitat

- ✓ Deure de complir les prescripcions sanitàries generals, comunes a tota la població, i les específiques determinades pels serveis sanitaris.
- ✓ Deure d'emprar de manera adequada les instal·lacions de les institucions sanitàries a fi que es mantenguin en les condicions adequades d'habitabilitat, higiene i seguretat.
- ✓ Deure de responsabilitzar-se de l'ús adequat de les prestacions del sistema sanitari, especialment en relació amb els serveis, els procediments d'incapacitat laboral i les prestacions terapèutiques i socials.
- ✓ Deure de complir les normes i els procediments d'ús i accés als drets atorgats per la llei i deure de respectar les normes establertes a cada centre.
- ✓ Deure de tractar amb el respecte màxim el personal dels diferents serveis de l'àmbit de la salut, els altres usuaris i els seus familiars o acompanyants.
- ✓ Deure de signar el document pertinent en el cas de rebutjar l'actuació sanitària o el tractament proposat, una vegada informat degudament.
- ✓ Deure d'informar al més aviat possible el sistema sanitari que no acudirà a una consulta o un procediment programat, a fi que un altre usuari pugui ocupar el seu lloc en la llista d'espera.
- ✓ Deure de cooperar amb l'autoritat sanitària en la prevenció de les malalties i en la protecció de la salut.



- ✓ Dret a rebre una atenció integral dels seus problemes de salut, amb un funcionament eficient dels recursos sanitaris disponibles.
- ✓ Dret a l'assistència sanitària individual prestada per professionals de la salut, els noms dels quals el pacient o usuari té dret a conèixer. Dret a designar un interlocutor principal amb l'equip assistencial.
- ✓ Dret a beneficiar-se d'un funcionament correcte dels serveis assistencials i administratius i d'unes condicions acceptables d'habitabilitat, d'higiene, alimentació i seguretat.
- ✓ Dret a rebre respecte a la seva personalitat, dignitat humana i intimitat sense patir cap mena de discriminació per aquesta raó.



- ✓ Dret a obtenir informació —verbal i per escrit, en un llenguatge comprensible i en la llengua oficial de les Illes Balears que triï— sobre els diversos serveis sanitaris i sobre el seu procés assistencial, inclosos el diagnòstic, les alternatives de tractament, els riscos, els pronòstics i els programes sanitaris específics.
- ✓ Dret a la confidencialitat de totes les dades referents al seu estat de salut i que ningú hi pugui accedir sense una autorització legal obtinguda prèviament.
- ✓ Dret a disposar de tot el procés assistencial per escrit i a tenir-hi accés dels del Portal del Pacient.
- ✓ Dret a triar de manera lliure entre les opcions que els professionals de la salut assignats li presentin. És necessari el consentiment manifest de l'usuari excepte en els casos següents:
  - Quan la urgència no sigui demorable.
  - Quan el fet de no seguir un tractament suposi un risc per a la salut pública.
  - Quan hi hagi algun imperatiu legal.
  - Quan no estigui capacitat per a prendre decisions. En aquest cas, aquest dret correspondria als familiars o representants legals del pacient o usuari.
- ✓ Dret a negar-se a rebre un tractament, excepte en els supòsits assenyalats en el punt anterior. Dret a triar entre les alternatives terapèutiques.
- ✓ Dret a poder estar acompanyat durant l'atenció sanitària per mitjà d'un règim de visites ampli, a tenir accés als mitjans i als sistemes de comunicació i de cultura i a participar en activitats que fomentin les relacions socials i l'entreteniment.
- ✓ Dret a no voler ser informat i a autoritzar que una altra persona rebi la informació sobre el seu procés assistencial.
- ✓ Dret a obtenir els medicaments i els productes sanitaris d'acord amb els criteris bàsics d'ús racional i en els termes establerts reglamentàriament.
- ✓ Dret a **rebre l'advertiment** sobre la possibilitat que els procediments de pronòstic, diagnòstic i terapèutic s'utilitzin en un projecte docent o de recerca, que en cap cas han de posar en risc la seva salut, per la qual cosa té dret a firmar una autorització.
- ✓ Dret a conèixer les vies formals per presentar reclamacions, queixes i suggeriments i, en general, per comunicar-se amb l'Administració i obtenir una resposta en els termes prevists reglamentàriament.
- ✓ Dret a gaudir de dignitat plena en el procés de morir, que es fomenti la seva llibertat, autonomia i voluntat d'acord amb els valors, les creences i els desigs del pacient i que es preservin la seva intimitat i la confidencialitat de les dades sanitàries.
- ✓ Dret a obtenir aquesta carta de drets i deures a qualsevol centre o servei sanitari.

Tots aquests drets són exigibles tant als serveis i centres públics com als privats.

*Llei 5/2003, de 4 d'abril,  
de salut de les Illes Balears\**

*Llei 4/2015, de 23 de març,  
de drets i garanties  
de la persona en el procés  
de morir*

*\* Drets específics de les mares, dels nomenats i drets comuns  
de les mares i dels pares: articles 7, 8 i 9 de la Llei 5/2003*