

# 1. DISPOSICIONES GENERALES

## CONSEJERÍA DE SANIDAD

*Orden SAN/28/2009, de 8 de septiembre, por la que se aprueba la Carta de Derechos y Deberes de los Ciudadanos en el Sistema Autonómico de Salud de Cantabria.*

El reconocimiento y la plasmación jurídica de los derechos y de los deberes de los pacientes y usuarios sanitarios se recogen por vez primera en nuestra legislación en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.

La Ley de Cantabria 7/2002, de 10 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de Cantabria, dentro del marco jurídico anterior, relaciona en el Capítulo I y II del Título Tercero, los derechos y los deberes de los ciudadanos en el Sistema Autonómico de Salud.

La Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, recoge con carácter básico, derechos esenciales de los pacientes y usuarios, definiendo ambos conceptos.

Es tarea de los poderes públicos la protección jurídica de los derechos reconocidos, pero también, en una misma dimensión e importancia, la codificación y difusión de los mismos, de tal manera, que todos los ciudadanos puedan tener un rápido acceso al conocimiento de sus obligaciones y derechos.

Sólo con un conocimiento exacto de los derechos pueden éstos ser ejercitados por sus titulares y, en perfecta correspondencia, sólo podrán ser exigibles las obligaciones al usuario cuando conozca su contenido.

Dentro de la ordenación sanitaria de Cantabria, la Ley de Cantabria 7/2002, de 10 de diciembre, configura un marco garantista de los derechos y de los deberes de los ciudadanos. Así en el artículo 54, apartado 1, de la Ley se encomienda al Gobierno de Cantabria que garantice a los ciudadanos el pleno ejercicio del régimen de derechos y obligaciones reconocidos en la citada Ley, para lo que se establecerá reglamentariamente el alcance y contenido específico de sus condiciones. Para el cumplimiento de estas garantías, el apartado 2 del mismo artículo, establece que se llevarán a cabo las actuaciones siguientes:

a. Medidas para garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes.

b. Creación de una unidad específica de atención al usuario del Sistema Autonómico de Salud en la Consejería competente en materia de sanidad.

Entre las medidas indicadas, el artículo 55 del citado texto legal, prevé, en su apartado 2, la elaboración de una Carta de Derechos y Deberes del Ciudadano en el Sistema Autonómico de Salud de Cantabria, que será suficientemente difundida a la población.

Por esta razón, parece oportuno que se avance en la línea señalada y se desarrollen y plasmen en esta Carta, los Derechos y Deberes que van a definir el estatuto jurídico del paciente y usuario del Sistema Autonómico de Salud. Esta Carta sitúa al paciente como centro del Sistema Sanitario y le otorga una garantía jurídica que le va a permitir, no sólo conocer mejor sus derechos y obligaciones, sino también ejercerlos y va a incrementar, sin duda, su seguridad jurídica y la de los profesionales sanitarios en su ejercicio diario.

En virtud de lo expuesto, y de acuerdo con el artículo 33 f) de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria,

### DISPONGO

#### Artículo 1. Aprobación.

Se aprueba la Carta Derechos y Deberes de los Ciudadanos del Sistema Autonómico de Salud de Cantabria que se incorpora como anexo a la presente Orden.

#### Artículo 2. Difusión.

Se ordena la difusión de la Carta de los Derechos y Deberes de los Ciudadanos en el Sistema Autonómico de Salud de Cantabria con arreglo a las siguientes directrices:

a) El Servicio de Atención al Usuario de la Consejería de Sanidad se encargará de la elaboración de los soportes informáticos y documentales a los que se incorporará la Carta, así como de su difusión entre los centros, establecimientos y servicios sanitarios integrantes del Sistema Autonómico de Salud de Cantabria.

b) Los responsables de los centros, servicios y establecimientos sanitarios deberán mantener el material en el que se recoja la Carta a disposición de los pacientes o usuarios sanitarios y, especialmente, en las zonas habilitadas para la atención al público.

c) Los carteles que se confeccionen se fijarán en los lugares de mayor tránsito de pacientes o usuarios, de acuerdo con las características de los centros.

d) Los folletos, dípticos y hojas informativas se habilitarán en mostradores y lugares que puedan ser fácilmente accesibles a los usuarios para su consulta.

### DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA

#### Entrada en vigor

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 8 de septiembre de 2009.—El consejero de Sanidad, Luis M<sup>a</sup> Truan Silva.

### ANEXO

#### CARTA DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EL SISTEMA AUTONÓMICO DE SALUD DE CANTABRIA

El Sistema Autonómico de Salud de Cantabria y los establecimientos, centros y servicios públicos y privados, dependientes del mismo, se comprometen con la ciudadanía, por medio de la presente Carta de Derechos y Deberes y las manifestaciones en que se concretan.

#### 1.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LA SALUD Y LA ASISTENCIA SANITARIA

1.1.- Los ciudadanos de Cantabria tienen derecho al disfrute de un medio ambiente saludable con el adecuado control sanitario, así como a recibir información sobre los riesgos reales y potenciales para la salud de la comunidad.

1.2.- Los ciudadanos tienen derecho a ser informados por la autoridad sanitaria de los problemas de salud de la colectividad que supongan un riesgo real, una incidencia significativa o un interés para la comunidad.

1.3.- Los ciudadanos tienen derecho a ser informados de los planes, las acciones y las prestaciones en materia de prevención, promoción y protección de la salud y a participar en la política sanitaria y en la actividad de los organismos sanitarios públicos, con lealtad al interés general y a la promoción del bienestar social.

1.4.- La autoridad sanitaria reconoce el derecho de los ciudadanos a recibir información sanitaria clara, veraz, relevante, fiable, equilibrada, actualizada y de calidad.

1.5.- En los centros sanitarios, los usuarios tienen derecho a recibir información sobre:

a) La Carta de Derechos y Deberes como marco de relación entre el centro y los usuarios.

b) El funcionamiento general del centro y sus normas, las prestaciones y la cartera de servicios, así como las vías para obtener información complementaria.

c) La identidad de los profesionales bajo cuya responsabilidad se presta la atención sanitaria.

d) Los procedimientos para presentar sugerencias y reclamaciones, que deberán ser contestadas por el centro en los plazos y términos reglamentariamente establecidos.

1.6.- El usuario tiene el derecho de acceso a los servicios sanitarios públicos, los cuales ofrecerán una asistencia de calidad en el marco del aseguramiento público.

1.7.- El usuario tiene derecho a la libre elección de médico, dentro del Sistema Sanitario Público de Cantabria, sin otras limitaciones que las derivadas de las necesidades de la organización sanitaria; así mismo, tiene derecho a la calidad en la prestación, a la continuidad de cuidados, al tratamiento por procesos y a la disponibilidad efectiva en el momento que se necesite la prestación del servicio.

1.8.- Se reconoce a los usuarios el derecho a solicitar una segunda opinión de otro profesional con el objetivo de obtener información complementaria o alternativa sobre el diagnóstico y las recomendaciones terapéuticas de gran trascendencia.

1.9.- El usuario tiene derecho a rechazar acciones preventivas cuando no comporten riesgos a terceros.

1.10.- El usuario tiene derecho a no sufrir mayor demora, para primera consulta de especialistas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas que la reconocida en el marco de la Ley de Cantabria 7/2006, de 15 de junio, de garantías de tiempos máximos de respuesta en la atención sanitaria especializada en el sistema sanitario público de Cantabria.

## 2.- DERECHOS RELACIONADOS CON EL RESPETO A LA AUTONOMÍA DEL PACIENTE

2.1.- El consentimiento previo e inequívoco del paciente constituye un requisito indispensable para la realización de cualquier procedimiento diagnóstico o terapéutico y deberá estar precedido de la información precisa, clara y completa por parte del equipo responsable de los mismos, excepto cuando existe una situación de riesgo en la que la demora asistencial pueda ocasionar perjuicios irreversibles o la muerte.

2.2.- Los pacientes podrán rechazar cualquier procedimiento diagnóstico o terapéutico, estando obligados a registrar tal negativa por escrito.

2.3.- El paciente tiene derecho al respeto de su voluntad expresada con carácter previo, para aquellos casos en que las circunstancias del momento le impidan expresarla de manera personal, actual y consciente.

2.4.- El paciente afectado por un proceso en fase terminal, tiene derecho a afrontarlo con dignidad y a que sus familiares y personas próximas le acompañen en la intimidad y reciban el trato apropiado al momento. Además, tiene derecho a recibir tratamientos paliativos y a aliviar el dolor, aunque esto acelere el éxito.

2.5.- El paciente de los servicios sanitarios tiene derecho a ser atendido en un medio que garantice su intimidad, dignidad, autonomía y seguridad.

2.6.- El paciente tiene derecho a que se garantice la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y estancia en centros sanitarios.

2.7.- El paciente tiene derecho a ser informado de los resultados de las pruebas diagnósticas y terapéuticas. Además, es el titular del derecho a la información asistencial, respetando también su voluntad en el caso de que no quiera ser informado.

2.8.- El paciente tiene derecho a disponer de la información escrita sobre su proceso asistencial y estado de salud en términos comprensibles. En este contexto, tiene derecho a acceder a la documentación de su historia clínica y a obtener una copia de los datos que en ella figuren.

2.9.- El paciente tiene derecho a una asistencia sanitaria de calidad humana, que incorpore en lo posible los adelantos científicos y que sea cuidadosa con sus valores, creencias y dignidad.

2.10.- El paciente tiene derecho a conocer y autorizar, en su caso, si los procedimientos y el tratamiento que ha recibido pueden ser utilizados en investigación y experimentación.

## 3.- DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LA SALUD Y LA ATENCIÓN SANITARIA

3.1.- El ciudadano debe hacer buen uso de las prestaciones y derechos de acuerdo con sus necesidades de salud y en función de las disponibilidades del Sistema Sanitario.

3.2.- El ciudadano debe cumplir las prescripciones generales de naturaleza sanitaria y comunes a toda la población, así como aquellas específicas determinadas por los servicios sanitarios, sin perjuicio de ejercer el derecho a la libre elección entre las opciones terapéuticas y de renunciar a recibir el tratamiento médico o las actuaciones sanitarias propuestas.

3.3.- El usuario debe utilizar de manera responsable las instalaciones y los servicios sanitarios con el fin de garantizar su conservación y funcionamiento.

3.4.- El usuario debe mantener el respeto a las normas establecidas en cada centro y a la dignidad personal y profesional de los trabajadores que prestan los servicios, así como a los otros enfermos o personas que se encuentren en los centros sanitarios.

3.5.- El paciente está obligado a firmar el documento pertinente en el caso de negarse a las actuaciones sanitarias propuestas.

3.6.- El paciente, en aras de un correcto uso de los servicios sanitarios, está obligado a aceptar el alta:

a) Una vez finalice su proceso asistencial.

b) Cuando se compruebe que su situación clínica no mejorará prolongando su estancia.

c) Cuando la complejidad de su enfermedad aconseje su traslado a un centro especializado.

## 4.- GARANTÍAS DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

4.1.- Los centros, servicios y establecimientos sanitarios públicos y privados, deberán disponer y, en su caso, tener permanentemente a disposición de los usuarios:

a) Información accesible, suficiente y comprensible sobre los derechos y deberes de los usuarios.

b) Formularios de sugerencias y reclamaciones.

c) Personal y locales bien identificados para la atención de la información, reclamaciones y sugerencias del público.

4.2.- El Sistema Autonómico de Salud de Cantabria dispone de un Servicio de Atención al Usuario, que depende orgánicamente de la Consejería de Sanidad y ejerce su cometido con autonomía funcional.

Este Servicio tiene, entre otras, las siguientes misiones:

a) Recabar información sobre aspectos relativos al funcionamiento de los servicios del Sistema Autonómico de Salud de Cantabria.

b) Recibir cuantas sugerencias u observaciones deseen realizar los ciudadanos en su relación con el Sistema Autonómico de Salud.

c) Favorecer la intermediación en los conflictos que planteen los ciudadanos como usuarios del Sistema Autonómico de Salud.

d) Canalizar todas aquellas quejas, reclamaciones o propuestas de los ciudadanos no resueltas en los distintos niveles del Sistema Autonómico de Salud.

e) Obtener, en los plazos y con los procedimientos reglamentarios establecidos, la información relativa a las quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios de los servicios sanitarios.

09/13669

## AYUNTAMIENTO DE REOCÍN

*Anuncio de aprobación definitiva de Modificación del Reglamento regulador de la Agrupación Municipal de Voluntarios de Protección Civil.*

El Pleno del Ayuntamiento de Reocín, en sesión ordinaria celebrada el día 7 de septiembre de 2009, aprobó definitivamente la Modificación del Reglamento regulador de la Agrupación Municipal de Voluntarios de Protección Civil (E. 99/09).

Por todo lo anterior, se procede a la publicación íntegra de la Modificación del mencionado Reglamento, dando cumplimiento a lo dispuesto en el art. 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.