



Orden de 28 febrero 2005
LCAN 2005/81

ASISTENCIA SANITARIA. Aprueba la Carta de los Derechos y de los Deberes de los Pacientes y Usuarios Sanitarios y se regula su difusión.

CONSEJERÍA SANIDAD

BO. Canarias 17 marzo 2005, núm. 55, [pág. 4338]

SUMARIO

- Sumario
 - Parte Expositiva
 - Artículo 1. Objeto
 - Artículo 2. Difusión de la Carta
 - DISPOSICIONES ADICIONALES
 - Primera. Suministro del material
 - Segunda. Coste de la elaboración
 - DISPOSICIONES FINALES
 - Primera. Ejecución
 - Segunda. Entrada en vigor
 - ANEXO. Carta de los derechos y de los deberes de los pacientes y usuarios del sistema canario de la salud

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 11/1994, de 26 de julio](#) , de Ordenación Sanitaria de Canarias, dentro del marco jurídico anterior, relaciona en el [Capítulo II del Título Primero](#) , los derechos y los deberes de los ciudadanos en el Sistema Canario de la 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 Canarias, la Ley 11/1994, de 26 de julio, configura un marco garantista de los derechos y de los deberes de los ciudadanos. Así en el [artículo 12](#) de la Ley se encomienda a la Administración sanitaria para que garantice a los ciudadanos la información suficiente sobre los derechos y los deberes en el Sistema Canario de la Salud [letra a) del apartado 1 del precepto]. La propia disposición legal citada crea, en el mismo artículo pero en su apartado 6, una unidad administrativa específica, la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios, adscrita orgánica y funcionalmente a la Consejería competente en materia de sanidad.

El [Decreto 94/1999, de 25 de mayo](#), regula la estructura y el funcionamiento de la Oficina de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario (BOCAN núm. 78, de 16 de junio). Según el [artículo 2](#) de la citada disposición «la Oficina es la unidad responsable del cumplimiento con efectividad del régimen de los derechos reconocidos a los usuarios del Sistema Canario de la Salud por la [Ley 11/1994, de 26 de julio](#), de Ordenación Sanitaria de Canarias».

Dentro del área funcional de información, el [artículo 5.4, letra g\)](#) del Decreto 94/1999, atribuye a la Oficina la función de elaborar y difundir la Carta de los Derechos y de los Deberes de los Pacientes y Usuarios Sanitarios.

De acuerdo con la [Disposición Final Primera](#) de la norma reglamentaria citada, corresponde al Consejero competente en materia de sanidad dictar las disposiciones necesarias a fin de cumplir el mencionado mandato reglamentario.

En consecuencia, dispongo:

Artículo 1.

Objeto

La presente Orden tiene por objeto aprobar la Carta de los Derechos y de los Deberes de los Pacientes y Usuarios Sanitarios del Sistema Canario de la Salud que se incorpora como anexo.

Artículo 2.

Difusión de la Carta

1. La Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios 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 Canario de la Salud.

2. 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.

3. Los carteles que se confeccionen se fijarán en las paredes con mayor tránsito de pacientes o usuarios, de acuerdo con las características de los Centros.

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

DISPOSICIONES ADICIONALES.

Primera.

Suministro del material

La Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios velará para que la Carta de los Derechos y de los Deberes de los Pacientes y Usuarios Sanitarios del Sistema Canario de la Salud, en los soportes que se confeccionen, esté a su disposición, renovando periódicamente el suministro a los distintos centros, establecimientos y servicios sanitarios, según las necesidades reales de los mismos.

Segunda.

Coste de la elaboración

Cuando la demanda de material tenga carácter extraordinario o supere la media real, el coste de la confección del material podrá imputarse al centro, servicio o establecimiento sanitario que la haya originado.

DISPOSICIONES FINALES.

Primera.

Ejecución

Se faculta a la Secretaria General Técnica de este Departamento para dictar los actos necesarios para la ejecución de la presente Orden.

Segunda.

Entrada en vigor

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

ANEXO.

Carta de los derechos y de los deberes de los pacientes y usuarios del sistema canario de la salud

DERECHOS

1. Al respeto 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 Canarias.

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 Sugerencias 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 les 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 del Sistema Canario de la Salud.

11. A obtener 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), teco ginecólogo y psiquiatra, de entre los que presten sus servicios en la Zona Básica de Salud o en el municipio de su lugar de residencia.

14. A la elección, previa indicación facultativa, entre los servicios y Centros que forman parte del Servicio Canario de la Salud, o, en su caso, de la Red Hospitalaria de Utilización Pública, de acuerdo con los siguientes principios:

a) Optimización de los recursos públicos.

- b) Disponibilidad en cada momento de los medios y recursos del Sistema Canario de la Salud.
- c) Ordenación eficiente y eficaz de los Recursos Sanitarios.
- d) Garantía de Calidad Asistencial.

15. 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.

16. 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.

17. 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.

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

19. A revocar por escrito su consentimiento previo.

20. 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.

21. A disponer de información sobre el coste económico de las prestaciones y servicios recibidos.

22. A una segunda opinión facultativa, según la normativa vigente.

23. 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).

24. Derechos específicos de los enfermos mentales:

a) Cuando en los ingresos voluntarios desapareciera la plenitud de facultades durante el internamiento, la Dirección del centro deberá solicitar la correspondiente autorización Judicial, debiendo reexaminar periódicamente la necesidad de internamiento.

b) Los ingresos forzosos sólo podrán realizarse de acuerdo con la normativa en vigor.

25. 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

1. Deber de cumplimiento de las prescripciones y órdenes sanitarias conforme a lo establecido legalmente.

2. 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.

3. Deber de responsabilidad, conforme a las normas, del uso, cuidado y disfrute de las instalaciones, servicios y prestaciones del Sistema Canario de la Salud.

4. Deber de respeto a la dignidad personal y profesional de cuantos prestan sus servicios en el Sistema Canario de la Salud.

5. Deber de observancia de las normas y veracidad en el uso de los recursos y prestaciones del sistema (Bajas laborales, incapacidad para el trabajo, asistencia terapéutica y social, ...).

6. 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.

7. Deber de facilitar los datos sobre su estado físico o su salud de manera leal y verdadera y de colaborar en su obtención.

**Notas de vigencia**

Corregido por [parte dispositiva](#) de [Orden de 18 marzo 2005 LCAN\2005\116](#).