



Por importantes, conviene conocerlos

IGNORAMOS LO QUE SIGNIFICAN CONCEPTOS
COMO CONSENTIMIENTO INFORMADO O
DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN Y
A LA CONFIDENCIALIDAD

De entre los muchos derechos que nos asisten como ciudadanos, los relativos a la protección de nuestra salud figuran entre los menos conocidos. A pesar de que todos hemos oído alguna vez -aunque sólo sea en las series de TV- términos como consentimiento informado, o derecho a la confidencialidad del historial médico, lo habitual es que ignoremos su verdadero significado. Este desconocimiento hace

que no exijamos el cumplimiento de nuestros derechos como pacientes, o que solicitemos prestaciones no exigibles.

Los derechos del paciente regulan el modo en que seremos atendidos cuando utilicemos los servicios de la sanidad pública. Se refieren a cuestiones como la información que podemos exigir sobre las consecuencias de un proceso médico en nuestra salud, el derecho a que sólo nuestro médico y quien nosotros decidamos pueda conocer detalles sobre nuestro estado de salud, o a obtener los medicamentos y productos sanitarios que necesitemos para conservar o restablecer la salud.

El derecho a la salud

Nuestra Constitución establece en su artículo 43 el derecho de los ciudadanos a la protección de la salud, y la obligación de los poderes públicos a organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. Este derecho constitucional fue regulado por la Ley General de Sanidad 14/1986. Ambas normas consideran la protección de la salud como un derecho del ciudadano y no como un deber del mismo, con la excepción del control de epidemias o la prevención de riesgos para la colectividad, que son deber activo de los poderes públicos y pasivo del ciudadano.

Además, en enero de 2000 entró en vigor en nuestro país el Convenio del Consejo de Europa sobre los derechos del hombre y la biomedicina, que establece un marco común para la protección de los derechos y la dignidad humana en la aplicación de la biología y la medicina.

Pero, a pesar de tratarse de un tema sobre el que hay una legislación tan vasta, todo lo relacionado la salud sigue causando quebraderos de cabeza a los ciudadanos.

Durante 2002, la Asociación de Defensa del Paciente (ADEPA) y la Asociación de Víctimas de Negligencias Sanitarias (AVINESA), recogieron 11.300 denuncias y reclamaciones por supuestas negligencias >



Derechos del usuario

DERECHO A LA ASISTENCIA MÉDICA

- Todo usuario del sistema sanitario público tiene derecho **a que se le asigne un médico**, cuyo nombre se le dará a conocer y que será su interlocutor principal con el equipo asistencial, y en cuya ausencia, otro facultativo asumirá su responsabilidad.
- **A obtener medicamentos y productos sanitarios necesarios** para promover, conservar o restablecer la salud, en los términos que se establezcan por la Administración del Estado.

DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN

- Derecho **a la libre elección de las opciones que le pre-**

sente el responsable de su caso, siendo preciso el consentimiento escrito del usuario para cualquier intervención, excepto cuando:

- No suponga riesgo
- La “no intervención” suponga un riesgo para la salud pública.
- El paciente no esté capacitado para tomar decisiones, en cuyo caso corresponderá a sus familiares o a personas allegadas a él.
- La urgencia no permita demora al poder causar lesiones irreversibles o existir peligro de fallecimiento.
- Derecho **a negarse al tratamiento**, excepto en los casos antes señalados, debiendo para ello solicitar el alta

voluntaria en los términos que señala la ley.

- Derecho **a elegir médico** y otros sanitarios titulados, de acuerdo con las condiciones contempladas en la ley y en las normas los Centros de Salud.

DERECHO A LA INFORMACIÓN

- Todo paciente tiene derecho **a la información de los servicios sanitarios a que puede acceder**, y a la referida a los requisitos necesarios para su uso.
- Derecho **a ser advertido si los procedimientos de diagnóstico y terapéuticos que se apliquen pueden ser utilizados para proyectos docente o de investigación**, que no podrán comportar peligro adicional para su salud. En todo caso, será imprescindible la autorización por escrito del paciente y la aceptación por parte del médico y de la dirección del centro sanitario.
- Derecho **a que se proporcione en términos comprensibles al paciente, a sus familiares o allegados, una información completa y continuada, verbal y escrita** sobre su proceso. Esta información incluirá el pronóstico, diagnóstico y las alternativas de tratamiento.

- Derecho **a que se le extienda un certificado acreditativo de su estado de salud** cuando así se establezca por disposición legal o reglamentaria.
- Derecho **a que quede constancia escrita de todo su proceso al finalizar su estancia** en una institución hospitalaria. El paciente, el familiar o la persona allegada podrán recibir el informe del alta.

DERECHO A LA PARTICIPACIÓN

- Derecho **a participar** a través de las instituciones comunitarias en los términos establecidos en esta Ley y en las disposiciones que se desarrollen.

Pero también hay

- El usuario **debe colaborar con las normas** establecidas en las instituciones sanitarias.
- Debe **tratar con respeto** al personal, a los otros enfermos y a los acompañantes.
- Debe **solicitar información sobre las normas de funcionamiento** de la Institución y los canales de comunicación (quejas, sugerencias, reclamaciones y preguntas). Debe conocer el nombre del médico.
- Debe **cuidar las instalaciones** y colaborar en la habitabilidad

médicas, déficit de atención, listas de espera o por mal funcionamiento de las ambulancias. En opinión de ADEPA, esta cifra se puede elevar hasta 55.000 reclamaciones si se suman las realizadas ante el Defensor del Pueblo, el Ministerio de Sanidad o las consejerías de sanidad de las comunidades autónomas. En España se denuncia muy por debajo de la media europea, ejerciendo dicho derecho únicamente entre un 25% y un 30% de los afectados. Según ADEPA, no siempre se respetan los derechos de los pacientes, lo que se agrava cuando éstos son ancianos o incapacitados, que difícilmente tienen ni el conocimiento ni el ánimo de denunciar o reclamar.

¿Qué es el consentimiento informado?

Prestar consentimiento es un derecho del enfermo, mientras que informar es un deber del médico que debe ser plasmado en un documento. El consentimiento informado es un acto en el que el médico explica al paciente la naturaleza de su enfermedad, los efectos de la misma, y los riesgos y beneficios de los procedimientos terapéuticos previstos para su recuperación, para a continuación solicitarle su aprobación para ser sometido a esos procedimientos.

Esta información se recoge en un documento en el que el paciente auto-

riza la intervención y el médico informa sobre los detalles de dicha operación: riesgos, complicaciones, diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento. El escrito irá firmado por el paciente (con el DNI) y por el médico (con el número de colegiado). El consentimiento informado es obligatorio en caso de aborto, trasplante, donación de órganos, ensayos clínicos y técnicas invasivas que puedan suponer riesgo para el paciente.

Problemas por listas de espera

Las listas de espera son una de las principales quejas de los ciudadanos. Veamos las recomendaciones de ADEPA para los afectados por ellas.

- Derecho a **utilizar las vías de reclamación** y de sugerencias en los plazos establecidos.

OTROS DERECHOS

- Derecho **al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad** sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, moral, económico, ideológico, político o sindical.
- Derecho **a la confidencialidad** de toda información relacionada con su caso y con su estancia en instituciones públicas y privadas que colaboren con el sistema público.

obligaciones...

de las instalaciones sanitarias

- Debe **firmar el Alta Voluntaria** cuando no acepta los métodos de tratamiento.
- Debe **responsabilizarse del uso de las prestaciones ofrecidas**, fundamentalmente en uso de servicios, procedimientos de baja laboral o incapacidad permanente y prestaciones farmacéuticas y sociales.
- Debe **utilizar las vías de reclamación y sugerencias**.

Cuando se necesite una prueba importante, como mamografía, escáner o resonancia, o una intervención quirúrgica o se tenga que acudir a un especialista, y la espera rebasa los dos meses (para la mamografía), tres meses (para el escáner), un mes (para la resonancia), etc., el paciente pedirá la hoja de reclamaciones en donde dejará constancia escrita de su situación y de las secuelas que puedan aparecer por el retraso.

El daño será antijurídico cuando esté causado por una lista mal gestionada o de duración exagerada, cuando hubiere un error en la clasificación de la prioridad del enfermo o cuando en la

CONOCER NUESTROS DERECHOS Y EJERCERLOS AYUDA A MEJORAR EL SISTEMA SANITARIO



DÓNDE RECLAMAR

En caso de demora o trato inadecuado

Sanidad pública. Dirigiéndose al Servicio de Atención al Paciente, a una asociación de usuarios, al Insalud o al organismo correspondiente de su comunidad autónoma o al Ministerio de Sanidad.

Sanidad privada. Dirigiéndose al responsable del centro, a una asociación de usuarios, a la Consejería de Sanidad o a la sociedad médica con la que contrató el servicio.

En caso de negligencia médica

Si la negligencia o error médico le ocasione perjuicios graves, tanto en la sanidad pública como en la privada, la Asociación para la Defensa del Paciente (ADEPA) recomienda recurrir a la vía judicial, siempre que no sea posible una solución de mutuo acuerdo beneficiosa para el perjudicado. Un abogado especializado o una asociación de usuarios explicará qué hacer. La responsabilidad de los daños puede exigirse por vía civil o penal, sin descartar la vía de lo social por la rapidez y gratuidad del proceso. También se puede presentar una reclamación al Colegio de Médicos. El plazo prescribe al año y nunca interrumpe la acción de los tribunales.

espera se produzcan empeoramientos de la salud que causen secuelas irreversibles o que reduzcan la eficacia de la intervención. En estos casos, cabe iniciar una Reclamación sobre Responsabilidad Patrimonial de la Administración Sanitaria por vía contencioso-Administrativa, solicitando indemnización por los daños y perjuicios ocasionados por la lista de espera. El problema puede surgir a la hora de recibir esa indemnización, ya que, al haber sido transferidas las competencias en materia de sanidad a cada comunidad autónoma, no queda suficientemente claro de quién es la competencia en caso de negligencias ocurridas antes de este proceso. ◀