



## Carta de drets i deures dels pacients

# DRETS

### **Acolliment digne**

Tota persona té dret a l'accés als serveis sanitaris necessaris, a un acolliment humà i amable, comprensiu i respectuós.

Dret al respecte a la dignitat humana, sense discriminació per motius de raça, creences religioses, orientació sexual, recursos econòmics o culturals.

El sistema hospitalari públic és accessible per a totes les persones, especialment per a les més desfavorides i en cas d'urgència, per a les persones sense cobertura social.

### **Alleujament del dolor**

A més del tractament, es duran a terme totes les accions necessàries per tal de reduir i alleujar el sofriment i el dolor en situacions crítiques. Cal fer tot el possible per tal que els pacients visquin amb dignitat, amb especial atenció als que estan al final de la vida.

### **Garantia que l'atenció sanitària es prestarà en el moment oportú**

Totes les persones rebran assistència sanitària en un termini adequat, segons el cas, així com informació sobre els temps de resposta per a consultes o exàmens addicionals.

### **Qualitat**

L'accés als serveis de l'Hospital de Cerdanya es basa en normes de qualitat establertes mitjançant processos públics, consultius i periòdics, que són revisats i avaluats regularment.

## Carta de derechos y deberes de los pacientes

# DERECHOS

### **À una acogida digna**

Toda persona tiene derecho al acceso a los servicios sanitarios necesarios, a una trato humano y amable, comprensivo y respetuoso.

Derecho al respeto a la dignidad humana, sin discriminación por motivos de raza, creencias religiosas, orientación sexual, recursos económicos o culturales.

El sistema hospitalario público es accesible para todas las personas, especialmente para las más desfavorecidas y en caso de urgencia, para las personas sin cobertura social

### **Alivio del dolor**

Además del tratamiento, se llevarán a cabo todas las acciones necesarias para reducir y aliviar el sufrimiento y el dolor en situaciones críticas. Hay que hacer todo lo posible para que los pacientes vivan con dignidad, con especial atención a quienes están al final de su vida.

### **Garantía de que la atención sanitaria se prestará en el momento oportuno**

Todas las personas recibirán asistencia sanitaria en un plazo adecuado, según sea el caso, así como información sobre los tiempos de respuesta para consultas o exámenes adicionales.

### **Calidad**

El acceso a los servicios del Hospital de Cerdanya se basa en normas de calidad establecidas mediante procesos públicos, consultivos y periódicos, que son revisados y evaluados regularmente.



## **Confidencialitat i protecció de dades**

L'Hospital de Cerdanya garanteix la confidencialitat de les dades personals i la custòdia dels historials mèdics de tots els pacients.

## **Dret a conèixer la identitat dels professionals que us atenen**

Els/les pacients tenen dret a conèixer la identitat del personal que intervé en el seu cas durant la seva estada a l'hospital.

El principal interlocutor dels pacients serà un equip sanitari que estarà a la seva disposició per a proporcionar-los tota la informació necessària en termes comprensibles i de manera clara i veraç.

## **Dret a la informació i a una segona opinió**

Els/les pacients (i les persones a qui s'autoritzi) tenen dret a rebre tota la informació sobre el seu estat de salut durant tot el procés de tractament. Així mateix, els/les pacients tenen dret a demanar una segona opinió mèdica.

## **Consentiment lliure i informat**

Dret a decidir lliurement, i després d'haver rebut la informació adequada, entre les opcions clíniques que presenti el professional.

El consentiment lliure i informat és necessari abans d'una intervenció quirúrgica, de procediments diagnòstics invasius i de l'aplicació de mesures terapèutiques que impliquin riscos importants per a la salut.

Si no hi ha un consentiment lliure i informat signat pel/la pacient, l'equip sanitari pot prendre decisions quan:

- La no intervenció constitueix un risc per a la salut pública.
- Existeix un mandat legal explícit.
- El pacient no està capacitat per a prendre decisions (en aquest cas, i si no hi ha voluntats

## **Confidencialidad y protección de datos**

El Hospital de Cerdanya garantiza la confidencialidad de los datos personales y la custodia de los historiales médicos de todos los pacientes.

## **Derecho a conocer la identidad de los profesionales que le atienden**

Los/las pacientes tienen derecho a conocer la identidad del personal que interviene en su caso durante su estancia en el hospital.

El principal interlocutor de los pacientes será un equipo sanitario que estará a su disposición para proporcionarles toda la información necesaria en términos comprensibles y de forma clara y veraz.

## **Derecho a la información y a una segunda opinión**

Los/las pacientes (y las personas a las que se autorice) tienen derecho a recibir toda la información sobre su estado de salud durante todo el proceso de tratamiento. Asimismo, los pacientes tienen derecho a pedir una segunda opinión médica.

## **Consentimiento libre e informado**

Derecho a decidir libremente, y después de haber recibido la información adecuada, entre las opciones clínicas que presente el profesional.

El consentimiento libre e informado es necesario antes de una intervención quirúrgica, de procedimientos diagnósticos invasivos y de la aplicación de medidas terapéuticas que impliquen importantes riesgos para la salud.

Si no existe un consentimiento libre e informado firmado por el/la paciente, el equipo sanitario puede tomar decisiones cuando:

- La no intervención constituye un riesgo para la salud pública.
- Existe un mandato legal explícito.
- El paciente no está capacitado para tomar decisiones (en este caso, y si no existen



anticipades, el dret correspon a la família o la persona legalment responsable).

- La urgència de l'ajuda no es pot demorar.

### **Voluntats anticipades**

El/la pacient té dret a què es tinguin en compte les seves voluntats, degudament expressades per endavant, quan es trobi en una situació en què les circumstàncies no li permetin d'expressar-les personalment.

El/la pacient té dret a designar a una persona de confiança per a què el/la representi i expressi els seus desitjos.

### **Formulació de queixes, agraïments i suggeriments**

El/la pacient té dret a conèixer els mecanismes existents per a presentar formalment queixes, agraïments i suggeriments i, en general, per a comunicar-se amb la institució.

### **Recerca clínica**

Tota persona té dret a triar si vol formar part de projectes d'ensenyament, recerca i/o assajos clínics.

En cap cas els projectes proposats no poden ser perillosos per a la salut del/la pacient. En tots els casos es requereix el consentiment previ per escrit, que es pot retirar en qualsevol moment.

## **DEURES**

### **Respectar les normes de l'hospital**

Totes les persones usuàries han de respectar les normes de l'hospital i utilitzar correctament les seves instal·lacions, afavorint així l'habitabilitat del centre i la comoditat dels altres pacients.

voluntades anticipadas, el derecho corresponde a la familia o persona legalmente responsable).

- La urgencia de la ayuda no puede demorarse.

### **Voluntades anticipadas**

El/la paciente tiene derecho a que se tengan en cuenta sus voluntades, debidamente expresadas de antemano, cuando se encuentre en una situación en la que las circunstancias no le permitan expresarlas personalmente.

El/la paciente tiene derecho a designar a una persona de confianza para que el/la represente y exprese sus deseos.

### **Formulación de quejas, agradecimientos y sugerencias**

El/la paciente tiene derecho a conocer los mecanismos existentes para presentar formalmente quejas, agradecimientos y sugerencias y, en general, para comunicarse con la institución.

### **Investigación clínica**

Toda persona tiene derecho a decidir si desea formar parte de proyectos de enseñanza, investigación y/o ensayos clínicos.

En ningún caso los proyectos propuestos pueden ser peligrosos para la salud del/la paciente. En todos los casos se requiere el previo consentimiento por escrito, que puede retirarse en cualquier momento.

## **DEBERES**

### **Respetar las normas del hospital**

Todas las personas usuarias deben respetar las normas del hospital y utilizar correctamente sus instalaciones, favoreciendo así la habitabilidad del centro y la comodidad de los demás pacientes.



### **Rebuig de tractament i alta voluntària**

En cas de rebuig del tractament o prova o, és obligatori signar un document específic, després d'haver rebut la informació sobre les possibles conseqüències per a la salut d'aquest rebuig.

El/la pacient té dret a marxar de l'hospital sense el consentiment del metge, però en aquest cas és obligatori signar el formulari d'alta voluntària.

### **Respectar el personal de l'hospital**

S'ha de mantenir una conducta respectuosa envers el personal. També s'ha de respectar la intimitat dels altres pacients i dels seus familiars i/o acompanyants.

### **Autonomia i presa de decisions**

Tota persona és responsable del seu procés d'atenció sanitària i del de les persones sota la seva tutela. En cas de discrepàncies, s'ha de poder arribar a un acord amb els professionals responsables del cas.

### **Protecció de dades**

El nostre establiment aplica la normativa del Reglament de Protecció de Dades (RGPD 03/2018), en tot allò que es relaciona amb la gestió de les dades personals i la història clínica.

Per recollir els resultats de proves o informes mèdics propis, la persona interessada haurà d'identificar-se amb un document d'identitat. Si la gestió la fa una altra persona, aquesta haurà de presentar una autorització signada pel/la pacient.

No es facilita informació sobre els pacients ni a la recepció de l'establiment ni per telèfon.

### **No fumar**

D'acord amb la Llei 28/2005 de 26 de desembre, està prohibit fumar a les instal·lacions i a tot el perímetre de l'Hospital de Cerdanya.

### **Rechazo de tratamiento y alta voluntaria**

En caso de rechazo del tratamiento prueba, es obligatorio firmar un documento específico, después de haber recibido la información sobre las posibles consecuencias de este rechazo para la salud.

El/la paciente tiene derecho a marcharse del hospital sin el consentimiento del médico, pero en este caso es obligatorio firmar el formulario de alta voluntaria.

### **Respetar al personal del hospital**

Debe mantenerse una conducta respetuosa hacia el personal. También debe respetarse la intimidad de los demás pacientes y la de sus familiares y acompañantes.

### **Autonomia y toma de decisiones**

Toda persona es responsable de su proceso de atención sanitaria y del proceso de las personas bajo su tutela. En caso de discrepancias, se debe poder llegar a un acuerdo con los profesionales responsables del caso.

### **Protección de datos**

Nuestro establecimiento aplica la normativa del Reglamento de Protección de Datos (RGPD 03/2018), en todo lo relacionado con la gestión de los datos personales y la historia clínica.

Para recoger los resultados de pruebas o informes médicos propios, el interesado deberá identificarse con un documento de identidad. Si la gestión la realiza otra persona, ésta deberá presentar una autorización firmada por el/la paciente.

No se facilita información sobre los pacientes ni en la recepción del establecimiento ni por teléfono.

### **No fumar**

De acuerdo con la Ley 28/2005 de 26 de diciembre, está prohibido fumar en las instalaciones y en todo el perímetro del Hospital de Cerdanya.



HOSPITAL DE Cerdanya / HÔPITAL DE Cerdagne  
(017 - 19000) Hospital de Cerdanya (Cerdanya) (017 - 09000) Hôpital de Cerdagne (Cerdagne)

### **Pla d'evacuació d'emergència**

L'Hospital de Cerdanya compta amb un pla d'emergència i autoprotecció. En cas d'activació, s'ha de mantenir la calma en tot moment i seguir les instruccions del personal del centre.

### **Plan de evacuación de emergencia**

El Hospital de Cerdanya cuenta con un plan de emergencia y autoprotección. En caso de activación, debe mantenerse la calma en todo momento y seguir las instrucciones del personal del centro.