



## 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

## Charte des droits et devoirs des patients

# DROITS

### **À un accueil digne**

L'accès aux services de santé essentiels ainsi que l'accueil humain, aimable, compréhensif et respectueux sont des droits de toutes les personnes. Il en est de même quant au respect de la dignité humaine, sans discrimination fondée sur la race, les croyances religieuses, l'orientation sexuelle, les ressources économiques ou culturelles.

Le service public hospitalier est accessible à tous, notamment pour les personnes démunies, et, en cas d'urgence, pour les personnes sans couverture sociale.

### **Soulagement de la douleur**

Toute éventuelle action supplémentaire, en complément du traitement, sera effectuée dans le but de réduire et d'atténuer la souffrance et la douleur survenant dans des situations critiques. Il convient de mettre tout en œuvre pour assurer une vie digne aux patients, avec une attention particulière pour les personnes en fin de vie.

### **Veiller à ce que les soins de santé soient dispensés en temps voulu**

Toute personne doit recevoir des soins de santé dans un délai adéquat, selon le cas, ainsi que des informations sur les délais de réponse des consultations ou des examens complémentaires.

### **Qualité**

L'accès à l'Hôpital de Cerdagne est fondé sur une réglementation de qualité ayant été établie dans le cadre des processus publics, consultatifs et



processos públics, consultius i periòdics, que son revisats i avaluats regularment.

### **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'autoritzen- 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.

périodiques qui sont révisés et évalués régulièrement.

### **Confidentialité et protection de données**

L'Hôpital de Cerdagne assure la confidentialité des données personnelles et la garde des dossiers médicaux des patients.

### **Connaître l'identité des professionnels qui interviennent lors de la prise en charge**

Le patient a le droit de connaître l'identité du personnel intervenant au cours de son séjour à l'hôpital.

L'équipe soignante qui sera mise à sa disposition afin de lui fournir toutes les informations nécessaires, dans des termes compréhensibles et de manière claire et véridique, sera son interlocuteur principal.

### **Information compréhensible et deuxième avis**

Les patients -et les personnes autorisées par ceux-ci- ont le droit de recevoir toutes les informations sur leur état de santé tout au long du processus de prise en charge. De même, les patients ont également le droit, à tout moment, à un deuxième avis médical.

### **Consentement libre et éclairé**

Droit de choisir librement, après avoir reçu les informations pertinentes, parmi les options cliniques présentées par le médecin.

Le consentement libre et éclairé est nécessaire avant une intervention chirurgicale, une procédure de diagnostic invasif ou des conduites thérapeutiques impliquant des risques importants pour la santé.

Si le consentement libre et éclairé n'a pas été signé par le patient, l'équipe soignante sera en mesure de prendre des décisions quand :



- El pacient no està capacitat per a prendre decisions (en aquest cas, i si no hi ha voluntats 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.

- L'absence d'intervention constitue un risque pour la santé publique.
- Il existe un mandat juridique explicite.
- Le patient soit dans l'impossibilité de prendre des décisions (dans ce cas, en absence de directives anticipées, le droit appartient à la famille ou à la personne légalement responsable).
- L'urgence de l'aide ne doit pas être retardée.

### **Directives anticipées**

Dans un contexte où le patient soit dans l'impossibilité de s'exprimer, il a le droit à ce que ses directives anticipées, dûment exprimées au préalable, soient prises en considération.

Le patient a le droit de désigner une personne de confiance qui le représente et exprime sa volonté.

### **Formulation de réclamations, remerciements et suggestions**

Le patient a le droit de connaître les mécanismes existants pour déposer formellement des réclamations, des remerciements et des suggestions lui permettant de communiquer avec l'institution.

### **Recherche clinique**

Le patient a le droit de choisir, dans le cadre de sa consultation ou prise en charge, s'il souhaite participer dans des projets d'enseignement, de recherche ou d'essais cliniques.

Les projets proposés ne pourront, en aucun cas, mettre en danger la santé du patient. L'autorisation préalable par écrit est requise dans tous les cas et il existe la possibilité de se rétracter à tout 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.

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

En cas de rebuig del tractament / prova complementària, 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 al 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

## DEVOIRS

### **Respecter la réglementation de l'hôpital**

Tous les usagers sont tenus de respecter la réglementation de l'hôpital et d'utiliser correctement ses installations, favorisant ainsi l'habitabilité de l'établissement et le confort des autres patients.

### **Refus de traitement et sortie contre avis médical**

En cas de refus du traitement/examen complémentaire, un document spécifique doit être signé par le patient, après avoir été informé des éventuelles conséquences de ce refus vis-à-vis de sa santé.

Le patient a le droit de quitter l'hôpital contre avis médical mais, pour ce faire, il doit obligatoirement signer la décharge prévue à cet effet.

### **Respecter les professionnels de l'hôpital**

Il convient de veiller au respect du personnel de l'établissement. Il en est de même pour ce qui concerne l'intimité des autres patients et de leur famille ou proches.

### **Autonomie et prise de décisions**

Toute personne est tenue d'assumer sa propre partie de responsabilité dans le processus de sa prise en charge, ainsi que sur celle des personnes sous sa responsabilité. En cas de divergences, il sera nécessaire de parvenir à un accord avec l'équipe médicale.

### **Protection des données**

Notre établissement est soumis à la réglementation de protection des données (RGPD 03/2018), en tout ce qui concerne la gestion des données personnelles et du dossier médical.

Toute personne souhaitant récupérer tout type de compte-rendu médical à son nom devra présenter sa



HOSPITAL DE Cerdanya / HÔPITAL DE Cerdagne  
0211 - Hospital de Cerdanya - Hospital de Cerdagne    0211 - Hôpital de Cerdagne - Hôpital de Cerdagne

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.

### **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.

pièce d'identité. Si elle désigne une autre personne à cet effet, la personne en question devra présenter une autorisation ayant été signée par le patient.

Les informations relatives aux patients ne sont pas délivrées ni à l'accueil de l'établissement ni par téléphone.

### **Interdiction de fumer**

Conformément à la loi 28/2005 du 26 décembre, il est interdit de fumer dans toutes les locaux de l'Hôpital de Cerdagne ainsi que dans ses alentours.

### **Plan d'évacuation d'urgence**

L'Hôpital de Cerdagne dispose d'un plan d'urgence et d'autoprotection. En cas d'activation, il convient de rester calme à tout moment et de suivre les instructions du personnel de l'établissement.