

PARA PACIENTES HOSPITALIZADOS Y ACOMPAÑANTES

# Guía de acogida



SaludMadrid



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



[comunidad.madrid/publicamadrid](http://comunidad.madrid/publicamadrid)



## Presentación

En la Consejería de Sanidad somos conscientes del cambio que supone para usted y su familia el ingreso hospitalario. Por ello en la red de hospitales pertenecientes al Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid, haremos todo lo posible para que, durante su estancia, tanto usted como sus familiares se sientan bien atendidos.

Teniendo en cuenta sus necesidades de atención, procuraremos prestarle una asistencia personalizada durante todo el proceso asistencial.

Los profesionales del hospital forman un equipo de personas altamente cualificadas, y junto con la tecnología más avanzada, trabajamos diariamente en la innovación para ofrecerle una atención de calidad, cercana, integral y humanizada.

Nos interesa conocer su opinión, cualquier sugerencia que desee hacernos nos ayudará a mejorar.

Esta Guía de Acogida recoge los aspectos organizativos más generales que regulan la actividad del centro hospitalario y tiene por objeto facilitar la relación de los pacientes, familiares y allegados con el sistema sanitario.

Le deseamos una pronta recuperación y que tanto usted como sus acompañantes se sientan satisfechos con la atención recibida.

**Consejería de Sanidad**



# Contenido

Presentación . . . . .	3
Estrategias . . . . .	7
Información general . . . . .	9
1. Misión, visión y valores . . . . .	10
2. Área administrativa . . . . .	11
2.1. <i>Servicio de admisión</i>	
3. Área asistencial . . . . .	12
3.1. <i>Consentimiento informado</i>	
3.2. <i>Información clínica</i>	
3.3. <i>Estancia</i>	
3.4. <i>Información al alta</i>	
3.5. <i>Alta voluntaria</i>	
4. Área de convivencia y confort . . . . .	17
4.1. <i>Limpieza</i>	
4.2. <i>Descanso</i>	
4.3. <i>Visitas</i>	
4.4. <i>Alimentación</i>	
4.5. <i>Aseo</i>	
5. Área de información, atención al paciente y humanización. . . . .	21
5.1. <i>Acogida e información</i>	
5.2. <i>Sugerencias, agradecimientos y reclamaciones</i>	
5.3. <i>Acompañamiento para pacientes ambulatorios con discapacidad (APAD)</i>	

- 5.4. Otorgamiento de instrucciones previas
- 5.5. Trabajo Social
- 5.6. Voluntariado
- 5.7. Asociaciones de Ayuda Mutua
- 5.8. Comité de Ética Asistencial
- 5.9. Servicios religiosos
- 5.10. Donación de sangre y médula ósea
- 5.11. Donación de órganos y tejidos
  
- 6. Escuela Madrileña de Salud . . . . . 30
  
- 7. Derechos y deberes de los ciudadanos en su relación con el sistema sanitario de la Comunidad de Madrid. . . . . 31
  - 7.1. *Derechos de Supresión, Oposición, Portabilidad, Limitación, Acceso y Rectificación (SOPLAR)*
  
- 8. Referencia legal . . . . . 37



## Estrategias

Los centros sanitarios públicos de la Comunidad de Madrid trabajan por ser “organizaciones centradas en las personas”. Para ello tenemos puestas en marcha líneas estrategias de trabajo menos visibles pero que son parte del sustento de nuestros servicios.

Nos mueve el compromiso de prestar servicios de calidad y trabajar para alcanzar la excelencia. Calidad es también trabajar en seguridad del paciente, promoviendo líneas de actuación donde los pacientes sean parte activa, corresponsables y participen, con los profesionales en la gestión de su enfermedad.

Este proyecto de trabajo orientado hacia la excelencia se enmarca dentro del Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019 de la Comunidad de Madrid responde al desarrollo de un enfoque de servicios personalizados donde la persona y sus necesidades, tanto reales como sentidas, junto con la información y el entrenamiento, se convierten en nuestro eje de acción integral, prestación de servicios accesibles y continuidad asistencial.



## Información general

En esta Guía encontrará información general para facilitar su estancia y la de sus acompañantes durante su ingreso en el centro hospitalario.

Si desea encontrar información, recomendaciones o servicios para usuarios del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid y consultar temas de interés de salud, puede acceder a través de los siguientes enlaces:

[http://www.comunidad.madrid/  
servicios/salud](http://www.comunidad.madrid/servicios/salud)

[http://www.comunidad.madrid/  
servicios/salud/  
paciente-te-interesa-saber](http://www.comunidad.madrid/servicios/salud/paciente-te-interesa-saber)





# 1. Misión, visión y valores

El Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria de la Comunidad de Madrid 2016-2019, define la misión, visión y valores de nuestra organización sanitaria pública.



## Misión

Somos una organización de personas que velan por el bienestar de otras personas. Nuestro fin es trabajar en equipo para ayudar a vivir mejor, sanar enfermedades, aliviar el sufrimiento y acompañar en los procesos vitales más importantes que un ser humano puede tener. Ofrecemos una asistencia sanitaria universal y digna, basada en la comunicación, el respeto y el buen trabajo.



## Visión

Queremos ser una organización accesible y de referencia por su modelo de atención centrado en la persona, el respeto a la dignidad y el buen trato y la integración de la tecnificación con la humanización.



## Valores

**Del ámbito profesional.** Respeto, honestidad, compasión y empatía, humildad, comunicación (asertiva, empática y compasiva), profesionalismo y buen trabajo.

**En relación al paciente.** Priorizar las necesidades del paciente, autonomía del paciente y cuidados de calidad.

**De la organización.** Calidad en organización de servicios y accesibilidad.



## 2. Área Administrativa

### 2.1. Servicio de Admisión

- El personal del servicio de admisión es el encargado de gestionar los ingresos hospitalarios, la asignación de camas, la programación de consultas, la tramitación de solicitudes de libre elección o de segunda opinión, así como emitir justificantes de asistencia.
- En el momento del ingreso y durante su estancia, el hospital le solicitará una serie de datos, tanto administrativos como médicos, que se tratarán a través de diferentes procesos informáticos, según la normativa vigente.
- La información que nos facilite será tratada de forma confidencial. Solo accederán a la misma los profesionales que estén relacionados con su proceso, estando obligados al deber de secreto.
- En cumplimiento con la legislación vigente sobre protección de datos, es necesario que usted haga constar su consentimiento expreso para facilitar información sobre su ubicación y estancia. Si lo desea, comunique a sus familiares y/o allegados el número de habitación.



## 3. Área Asistencial

### Su seguridad es lo primero

- Durante el ingreso no debe tomar ningún medicamento ni complemento alimenticio sin conocimiento del personal sanitario que le atiende.
- Si sigue algún tratamiento médico habitual comuníquese a la enfermera en el momento de su ingreso.
- Informe a su médico y a su enfermera sobre cualquier alergia u otro problema que haya tenido con medicamentos, alimentos u otros productos (látex, contrastes, etc).

### 3.1. Consentimiento informado

- Toda actuación en el ámbito de la salud requiere, con carácter general, el consentimiento previo del paciente.
- Para ayudarle en la toma de decisiones relativas a su salud, los profesionales sanitarios le facilitarán, de forma comprensible y adecuada a sus necesidades, la información disponible sobre su patología, tratamiento y cuidados.
- Como regla general, la información y el consentimiento serán verbales. En caso de intervención quirúrgica, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasores o que supongan riesgos o inconvenientes de notoria y previsible repercusión negativa sobre la salud del paciente, la ley recoge que el consentimiento se manifieste por escrito.

- El consentimiento debe ser otorgado por el propio paciente. No obstante, en los casos en que el estado físico o psíquico del paciente lo impida, esté incapacitado legalmente o sea menor de 16 años y no esté emancipado, el consentimiento lo podrá prestar su representante legal o, si carece de éste, las personas con las que tengan un vínculo familiar o de hecho.
- En cualquier momento, usted puede anular por escrito el consentimiento prestado anteriormente.
- La ley también contempla que el paciente puede renunciar al derecho de recibir información. Los profesionales sanitarios respetarán su voluntad de no ser informado, si bien solicitarán su consentimiento para las intervenciones o procedimientos sanitarios que lo requieran. Dicha renuncia debe constar por escrito.
- En caso de riesgo inmediato y grave para la integridad física o psíquica del enfermo o para la salud pública, y no sea posible conseguir su consentimiento, de manera extraordinaria los profesionales sanitarios podrán llevar a cabo las actuaciones clínicas indispensables.

### 3.2. Información clínica

- El equipo asistencial de la unidad de hospitalización le mantendrá informado sobre su proceso.
- La información clínica relativa a su proceso le será facilitada a usted y a las personas que nos indique, de acuerdo a la normativa vigente en materia de información y documentación clínica. En el caso de que el paciente sea menor de edad o no disponga de la capacidad de decidir, la información clínica será facilitada a los padres o tutores legales.
- Si tiene dudas sobre la información recibida solicite cuantas aclaraciones estime oportunas.
- Le recordamos que no se facilitará información telefónica sobre su proceso.
- La unidad de hospitalización dispone de un procedimiento para facilitar el acceso a la información clínica a aquellos familiares o allegados que usted previamente haya autorizado.

### 3.3. Estancia

- Los profesionales que le van a atender le comunicarán verbalmente su nombre y categoría profesional. Todos los profesionales llevan una tarjeta identificativa en la que figura el nombre y categoría profesional.
- Por su seguridad, el personal de enfermería de la unidad le colocará una pulsera identificativa y le explicará los detalles de su estancia.
- Siempre que precise comunicarse con el personal de enfermería llame al timbre. Para favorecer la labor de los profesionales, le agradecemos evite acudir al control de la unidad.
- Respete la intimidad del resto de los pacientes.
- En su habitación dispone de un armario y de una mesita auxiliar donde podrá guardar sus efectos personales.
- Si es portador de algún tipo de prótesis, como dentadura, audífono, lentes, etc., procure mantenerlas en un lugar seguro y controlado para evitar su deterioro o extravío, incidencias de las que el hospital no se hará responsable.
- El centro dispone de un procedimiento para la custodia de objetos de valor.
- Si tiene que ausentarse de la unidad de hospitalización comuníquelo al personal de enfermería.

**Participe, confíe, respete y siga  
las indicaciones de los profesionales**

### 3.4. Información al alta

- El alta hospitalaria forma parte de un adecuado proceso asistencial y se programará con la mayor antelación posible. Una vez que le sea comunicada el alta médica, deberá dejar disponible la habitación a la mayor brevedad.
- Antes de abandonar el hospital asegúrese de haber recibido el informe de alta, en el que se indica el tratamiento a seguir y la información sobre los cuidados que necesita.
- Se le entregará la Carpeta de Información al Alta, como apoyo a la información verbal proporcionada por parte del equipo asistencial, con la documentación necesaria para facilitar la continuidad de los cuidados una vez en su domicilio.

Según la situación de cada paciente, la Carpeta de Información al Alta contendrá:

- Informe médico sobre la evolución de su enfermedad y el tratamiento que debe seguir después del alta.
- Informe de enfermería con los cuidados que debe mantener en su domicilio.
- Informe de trabajo social en el caso de que precise apoyo sociosanitario.
- Recetas de los nuevos medicamentos prescritos.
- Citas para las consultas de revisión o pruebas indicadas, si precisa. En el caso de que el hospital no le pueda proporcionar las citas al alta, le informará de cómo y en qué momento se le facilitarán.
- Impreso de solicitud de reintegro de gastos del material ortoprotésico indicado, si precisa.
- Otros documentos que el equipo asistencial considere necesarios para su adecuada atención.

### 3.5. Alta voluntaria

- El alta voluntaria se entiende como la voluntad de abandonar el hospital en contra del criterio médico.
- En el caso de que se niegue a seguir el tratamiento indicado y siempre que no exista otro tratamiento alternativo al propuesto, el ordenamiento jurídico dispone que usted deberá firmar el documento de alta voluntaria y abandonar el hospital.
- El hospital no se responsabilizará de las posibles consecuencias que se deriven de su decisión, teniendo derecho a un informe donde conste la asistencia sanitaria prestada hasta el día en que solicite el alta voluntaria.
- En el caso de que se trate de un menor de edad o incapacitado legalmente, si el facultativo considerase que la decisión de los tutores legales puede poner en peligro la vida del paciente, se dará traslado al Juez para su conocimiento y resolución.



## 4. Área de convivencia y confort

La legislación vigente prohíbe fumar en todo el recinto hospitalario, en sus accesos y entorno, así como en los espacios libres o cubiertos.

En caso de emergencia existe un plan de evacuación. Siga en todo momento las instrucciones del personal del hospital.

### 4.1. Limpieza

**Un hospital limpio y ordenado crea un ambiente seguro y confortable**

- El hospital le facilitará la ropa necesaria durante su estancia.
- La limpieza de la habitación se realiza diariamente.
- Mantenga la habitación limpia y ordenada.



## 4.2. Descanso

- Los pacientes requieren que se les garantice el descanso. Ayúdenos a evitar los niveles de ruido excesivos y respete las necesidades de descanso de otros pacientes.
- Haga un uso responsable de los dispositivos móviles.

## 4.3. Visitas

- Por su bienestar y el del resto de pacientes, recuerde que las visitas numerosas, demasiado largas o frecuentes, pueden cansarle o molestarle a usted y a otros pacientes.
- Siempre que no exista contraindicación por parte de los profesionales sanitarios, podrá estar acompañado por una persona designada por usted. El personal sanitario le indicará en qué momento su acompañante deberá permanecer fuera de la habitación. Por favor, respete sus indicaciones.
- Una gran parte de las actividades médicas y de enfermería se llevan a cabo por la mañana. Por favor colabore con nosotros para reducir las visitas durante este periodo de tiempo.
- Como norma general usted y sus acompañantes deberán estar en la habitación o zonas habilitadas para el descanso, evitando permanecer en los pasillos. Recuerde a sus acompañantes hablar en voz baja.
- Indique a sus familiares y allegados que restrinjan las visitas si se encuentran padeciendo un proceso infeccioso (gripe, catarro, etc), por los posibles contagios tanto a usted como a otros enfermos ingresados en el hospital.

- El personal de enfermería indicará a su acompañante algunas habilidades para facilitar su cuidado en el domicilio, cuando se produzca el alta hospitalaria.

**Con carácter general y como medida preventiva y salvaguarda de su salud, no es aconsejable que los niños menores de 12 años permanezcan en las áreas de hospitalización dado que son más vulnerables que los adultos a contraer una infección hospitalaria**

## 4.4. Alimentación

### La dieta es parte de su tratamiento

- El hospital le proporcionará una alimentación adecuada a su situación clínica. Durante el ingreso no debe consumir alimentos ni bebidas que no estén incluidas en su dieta.
- Si su dieta es de las denominadas “normal o basal”, el centro le ofrecerá varios menús a elegir. El resto de dietas (sin sal, fácil masticación o para situaciones clínicas especiales), estarán su-peditadas a su composición y ello limita la elección.
- El hospital tiene opción de menú o productos sin gluten adaptados a pacientes celíacos. Asimismo, el hospital ofrece productos sin gluten en la cafetería/restaurante, para familiares y usuarios en general. El personal de la cafetería se encuentra debidamente formado en alergias e intolerancias alimentarias.
- Si usted requiere algún tipo de restricción en su dieta por sus hábitos personales, puede comunicarlo al equipo asistencial para que valore la posibilidad de tenerla en cuenta.
- En la unidad de hospitalización le informarán sobre el horario de comidas.

## 4.5. Aseo

**Siempre que su situación no le permita realizar por sí mismo el aseo diario, los profesionales de enfermería le ayudarán en esta tarea**

- Durante el aseo, si usted así lo desea, su acompañante podrá permanecer en la habitación y ser entrenado en los cuidados de la higiene.
- Por su seguridad, usted y sus acompañantes recuerden lavarse las manos frecuentemente. Siempre antes y después de cada comida, después de utilizar el inodoro y tras realizar las labores de higiene.
- Recuerde cepillarse los dientes después de cada comida. La higiene bucal contribuye al mantenimiento de su salud.
- Los aseos de las habitaciones son para uso exclusivo de los pacientes.



## 5. Área de información, atención al paciente y humanización

El Servicio de Información y Atención al Paciente le atenderá de forma personalizada, facilitando a usted y a sus acompañantes la relación con el hospital, así como velará por sus derechos y le ofrecerá el apoyo que usted necesite.

### 5.1. Acogida e Información

Los hospitales cuentan con profesionales que llevan a cabo tareas de acogida, información no clínica y acompañamiento, uniformados con chaqueta verde para su identificación

- Prestarán a usted y a sus familiares de manera personalizada la ayuda que precisen y les facilitarán información sobre el sistema sanitario en general y sobre el centro en particular.



## 5.2. Sugerencias, agradecimientos y reclamaciones

Su opinión es muy importante para mejorar la atención sanitaria que ofrecemos a los ciudadanos.  
Le agradecemos su colaboración



Ayúdanos  
a mejorar

Si desea transmitirnos su opinión sobre la asistencia sanitaria recibida o sobre las instalaciones del centro, ponemos a su disposición diferentes alternativas, como:

- Acudiendo directamente al Servicio de Información y Atención al Paciente del Hospital, para manifestar su opinión verbal o escrita.
- Utilizando los buzones de sugerencias.
- A través del formulario on line de la Comunidad de Madrid, al que puede acceder directamente a través de la página web del hospital.

<http://comunidad.madrid/servicios/salud/reclamaciones-sugerencias-agradecimientos-asistencia-sanitaria>

### **5.3. Acompañamiento para pacientes ambulantes con discapacidad (APAD)**

El Servicio de Acompañamiento a Pacientes Ambulantes con Discapacidad (APAD) tiene como objetivo facilitar el acompañamiento de pacientes ambulantes con necesidades especiales (discapacidad, física, psíquica o sensorial), que acuden al hospital de manera programada para recibir asistencia ambulatoria en consultas externas, cirugía mayor ambulatoria, unidad del dolor o realización de prueba diagnóstica, y que el día de la cita no pueden ser acompañados por un familiar o allegado.

**Para más información puede dirigirse al  
Servicio de Información y Atención al Paciente**

## 5.4. Otorgamiento de instrucciones previas

### Planificación Anticipada de la Asistencia Sanitaria



### ¿Qué son las Instrucciones Previas?

Las Instrucciones Previas son los deseos que una persona manifiesta sobre el cuidado y tratamiento de su salud o el destino de su cuerpo, para que esa voluntad se cumpla en el caso de que esa persona llegue a determinadas situaciones clínicas que le impidan expresar su voluntad personalmente.

### ¿Cómo puedo formular mis Instrucciones Previas?

Siempre por escrito y basta con ser mayor de 18 años.

- Ante tres testigos, en el modelo oficial.
- A través de las unidades administrativas y en los servicios de atención al paciente de las instituciones y centros sanitarios y sociosanitarios, públicos y privados.

### Más información

- Preguntar a los profesionales sanitarios que le atienden.
- Unidades Administrativas y en los Servicios de Información y Atención al Paciente.

<http://www.comunidad.madrid/servicios/salud/instrucciones-previas>

## 5.5. Trabajo Social

La Unidad de Trabajo Social atiende a la población adscrita al centro asistencial, en cualquiera de sus áreas y servicios. Los trabajadores sociales del centro realizan intervención social, garantizando una atención integral de salud; apoyando, acompañando y ayudando a los pacientes, familiares y/o allegados, que presenten o puedan presentar problemática social como causa de la enfermedad, así como abordando las posibles consecuencias o problemas derivados de la misma. El Trabajo Social permite el contacto de la institución y el equipo sanitario con la red de recursos sociales y comunitarios existentes, realizando una coordinación sociosanitaria efectiva y eficaz, garantizando la continuidad asistencial.

Es importante que las personas que necesiten este servicio, ya sea desde el momento del ingreso, o cuando surjan circunstancias que motiven la necesidad de intervención, contacten lo antes posible con la unidad de Trabajo Social, directamente o comunicándolo a su médico o enfermera.

## 5.6. Voluntariado

Las entidades de acción voluntaria desarrollan diferentes actividades en los hospitales para mejorar la estancia de pacientes, acompañantes y allegados. Su labor está relacionada principalmente con el acompañamiento, apoyo social y actividades de entretenimiento.

**Para más información puede dirigirse al  
Servicio de Información y Atención al Paciente  
y/o Equipo de Enfermería**



## 5.7. Asociaciones de Ayuda Mutua

Las Asociaciones de Pacientes o Ayuda Mutua están integradas por pacientes que presentan la misma enfermedad, así como por familiares, personas cuidadoras y profesionales. Su cometido es proporcionar apoyo e información a las personas que acuden a ellas.

**Para más información puede dirigirse al  
Servicio de Información y Atención al Paciente  
y/o Equipo de Enfermería**

## 5.8. Comité de Ética Asistencial

El Comité de Ética Asistencial es un órgano independiente, constituido por un grupo de profesionales de distintos ámbitos (médicos, enfermeras, trabajadores sociales...) y por usuarios de la sanidad, con formación en cuestiones de bioética, que auxilian en la resolución de conflictos asistenciales en los que se contrapongan o colisionen distintos valores. Esta discrepancia puede ocurrir entre pacientes/familiares y el equipo asistencial, como con distintos miembros de dicho equipo. Su intervención puede ser solicitada, tanto por profesionales, como por pacientes o sus familiares. Puede dirigirse a él directamente o a través del Servicio de Información y Atención al Paciente.

Es, por tanto, un órgano asesor, cuyas resoluciones son tomadas en cuenta aunque no tengan valor vinculante.

## 5.9. Servicios religiosos

Si desea recibir atención religiosa comuníquelo al personal de enfermería o contacte con el Servicio de Información y Atención al Paciente.

## 5.10. Donación de sangre o médula ósea

La sangre no se puede fabricar,  
por ello le pedimos este gesto de solidaridad  
a usted y a sus familiares y allegados

GRACIAS POR SU GENEROSIDAD

### 10 RAZONES PARA DONAR SANGRE

- A+** La sangre es un tejido líquido que no sabemos fabricar.
- B-** Porque la donación es rápida y segura.
- O-** Por solidaridad, altruismo, generosidad...
- A-** Porque obtienes un buen análisis médico.
- AB** Porque mañana tu o tus hijos podéis necesitar una donación.
- AB+** Porque con una donación puedes salvar tres vidas.
- A-** Porque regeneras tu sangre en poco tiempo...
- B+** Porque hay alguien que lo está esperando.
- O+** Porque no hay mejor donativo.
- O+** ¿Por qué no?

<http://www.comunidad.madrid/servicios/salud/donaciones-trasplantes>



**Teléfono de gratuito de información sobre donación de sangre y médula ósea**

**900 30 35 30**

**@madriddonasangre**

Para aquellos ciudadanos que quieran acudir en su vehículo particular a donar sangre o médula ósea a un centro sanitario de la red sanitaria pública de la Comunidad de Madrid, dispondrán de aparcamiento gratuito durante tres horas.

### **Autodonación de sangre**

Consulte la posibilidad de ser usted mismo donante de su sangre para una intervención quirúrgica o terapia que se le vaya a realizar.

## 5.11. Donación de órganos y tejidos

La donación es un gesto totalmente altruista, considerado como uno de los mayores actos de humanidad

En la actualidad los avances científicos posibilitan que un mayor número de enfermedades puedan ser tratadas mediante un trasplante, mejorando con ello la salud y la calidad de vida.

Si desea hacerse donante de órganos puede solicitar información en el Servicio de Información y Atención al Paciente, o contactar con la Oficina Regional de Coordinación de Trasplantes de la Comunidad de Madrid. Correo electrónico: [orct@salud.madrid.org](mailto:orct@salud.madrid.org)

[http://www.comunidad.madrid/  
servicios/salud/  
donacion-trasplantes-organos-tejidos](http://www.comunidad.madrid/servicios/salud/donacion-trasplantes-organos-tejidos)

Está en su mano:  
de su solidaridad dependen muchas esperanzas



## 6. Escuela Madrileña de Salud

La Escuela Madrileña de Salud es un espacio y un tiempo para que las personas aprendan a cuidar de su vida, de su salud y de su bienestar.

**La participación de los pacientes es cada vez más importante en relación a su salud**

La Escuela Madrileña de Salud organiza actividades formativas para pacientes, cuidadores, profesionales sanitarios y ciudadanos interesados en aquellos temas relacionados con la mejora de la salud, su autogestión, el desarrollo de habilidades de autocuidado, para mejorar en prevención, cuidados y/o manejo de la enfermedad para contribuir tener una buena la calidad de vida.

**Todas las actividades de la Escuela Madrileña de Salud son gratuitas**

**Más información en:**

[www.madrid.org/escueladesalud](http://www.madrid.org/escueladesalud)

[escuela@salud.madrid.org](mailto:escuela@salud.madrid.org)

[#EMSContigo](https://twitter.com/EMSContigo)



- 2.** A una atención sanitaria personalizada, humana, de calidad, integral, integrada y que garantice la continuidad asistencial.
- 3.** A conocer toda la información disponible sobre cualquier actuación en el ámbito de su salud, finalidad y naturaleza de cada intervención, sus riesgos y sus consecuencias.
- 4.** A recibir información veraz en lenguaje comprensible y adecuado a sus necesidades para poder decidir libremente entre las opciones clínicas disponibles y a que se le respete también su decisión de no querer ser informado.
- 5.** A recibir información sobre los servicios y unidades asistenciales disponibles, su calidad y los requisitos de acceso a ellos.
- 6.** A recibir información sobre actuaciones y prestaciones de salud pública, sobre los riesgos que puedan afectar a la misma y en particular sobre los riesgos biológicos, químicos, físicos, medio ambientales, climáticos o de otro carácter relevante para la salud y su impacto sobre la misma.
- 7.** A que se respete el carácter confidencial de los datos referentes a su salud, y a que nadie pueda acceder a ellos sin previa autorización, de conformidad con lo establecido en la ley.
- 8.** A conocer y autorizar que los procedimientos que se le apliquen vayan a ser utilizados en un proyecto docente o de investigación clínica.
- 9.** A la identificación del profesional sanitario que le presta asistencia, que será responsable de proporcionar la información sobre su proceso.
- 10.** A la libre elección de médico de familia, pediatra y profesional de enfermería en atención primaria y de médico y centro de atención hospitalaria, así como a una segunda opinión.
- 11.** A que las prestaciones sanitarias le sean dispensadas dentro de unos plazos previamente definidos y conocidos.

- 12.** A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar o restablecer su salud, de acuerdo con los requisitos establecidos en la ley.
- 13.** A que quede constancia, por escrito o en el soporte técnico más adecuado, la información obtenida en todos sus procesos asistenciales.
- 14.** Al acceso a la documentación de la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuran en ella.
- 15.** A recibir una vez finalizado el proceso asistencial, un informe de alta.
- 16.** A que se facilite un certificado acreditativo sobre su estado de salud.
- 17.** A estar acompañado en los servicios de urgencias por un familiar o persona de su confianza, siempre que las circunstancias clínicas lo permitan.
- 18.** A manifestar anticipadamente su voluntad sobre los cuidados de su salud para que se cumplan en el caso de que no sea capaz de expresarlos personalmente, otorgándose a tal efecto documento de Instrucciones Previas.
- 19.** A recibir cuidados paliativos integrales cuando se encuentre en proceso terminal, a disponer de acompañamiento permanente de familiares y personas próximas en la intimidad, y a recibir cuando así se solicite auxilio espiritual, conforme a sus convicciones y creencias.
- 20.** A participar en las instituciones sanitarias públicas a través de asociaciones u organizaciones de ciudadanos y pacientes que los representen.
- 21.** A presentar las sugerencias, quejas y reclamaciones que estimen oportunas por retrasos o anomalías en el funcionamiento de los servicios recibidos.



## Los ciudadanos en su relación con el Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid tienen el *DEBER...*

- 1.** De facilitar los datos sobre su estado físico o su salud de manera leal y verdadera, así como el de colaborar en su obtención.
- 2.** De mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro, así como respetar a los profesionales que prestan sus servicios en los mismos.
- 3.** De cumplir las prescripciones generales en materia de salud comunes a toda la población, así como las específicas dispuestas por los servicios sanitarios.
- 4.** De utilizar las instalaciones de forma adecuada a fin de que las mismas se mantengan en todo momento en condiciones de habitabilidad.
- 5.** De cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso, así como responsabilizarse del trato adecuado de los recursos ofrecidos por el Sistema Sanitario.
- 6.** De firmar, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias, el documento pertinente, en el que quedará expresado con claridad que ha sido suficientemente informado y rechaza el procedimiento o tratamiento sugerido.
- 7.** De facilitar el desarrollo de las actuaciones de salud pública y abstenerse de realizar conductas que dificulten, impidan o falseen su ejecución.
- 8.** De poner en conocimiento de las autoridades sanitarias los hechos, datos o circunstancias que pudieran constituir un riesgo o peligro grave para la salud de la población.
- 9.** De mantener actualizados los datos sobre su teléfono, domicilio o correo electrónico a efectos de notificación, llamamiento o localización por parte del servicio de salud.

## 7.1. Derecho de Supresión, Oposición, Portabilidad, Limitación, Acceso y Rectificación (SOPLAR)

Los conocidos como derechos ARCO, es el conjunto de derechos que garantiza a las personas el control sobre sus datos personales, permite conocer información sobre sus datos de carácter personal y oponerse al tratamiento de los mismos: derecho al Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición.

Con la llegada del Nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos, se han reforzado las obligaciones de información y se han añadido otros derechos: el derecho a la limitación del tratamiento de los datos y el derecho a la portabilidad, si bien éstos resultan de escasa aplicación en el ámbito de la atención sanitaria.

Así, los derechos que actualmente recoge nuestro ordenamiento con relación a los datos recogidos para la asistencia sanitaria, son los siguientes:

- **Derecho de acceso:** Derecho a copia de los datos personales, salvo anotaciones subjetivas y datos de terceros recogidos en la historia clínica en interés terapéutico del paciente.
- **Derecho de rectificación:** Derecho a obtener la rectificación de los datos personales que sean inexactos.
- **Derecho de supresión (derecho al olvido):** Derecho a que se supriman o cancelen los datos personales que le conciernan. En el ámbito sanitario este derecho se puede ejercutar sobre los datos erróneos o que ya no resulten necesarios para la finalidad que se recogieron (asistencia sanitaria o gestión de los servicios sanitarios).

- **Derecho de oposición:** Derecho a que se cese o no se lleve a cabo el tratamiento de los datos. El ejercicio de este derecho en el ámbito asistencial es muy excepcional, dado que la ley impone a los profesionales el deber de recoger los datos que resulten necesarios, a criterio del médico, para la asistencia sanitaria.
- **Derecho de limitación:** Potestad del interesado de solicitar que se limite el tratamiento de sus datos. Si bien, como en el caso anterior, no puede aplicarse cuando se trate de datos necesarios para la atención médica o sanitaria.
- **Derecho de portabilidad:** Derecho a que se trasmitan sus datos personales en un formato estructurado a otro operador que realice las mismas funciones. No se aplica cuando es la administración sanitaria.

Para más información puede dirigirse al  
Servicio de Información y Atención al Paciente



## 8. Referencia legal

- Constitución Española, art. 43, sobre el derecho a la protección de la salud.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que la desarrolla.
- Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid.
- 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.
- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública.
- Ley 4/2017, de 9 de marzo, de Derechos y Garantías de las personas en el proceso de morir.
- Resolución 477/2015, de 22 de septiembre, de la Viceconsejería de Sanidad, por la que se dictan instrucciones para facilitar información clínica personalizada a pacientes, familiares o allegados en los centros sanitarios públicos del Servicio Madrileño de Salud.

- Resolución 439/15, por la que se dictan instrucciones para facilitar el aparcamiento gratuito de los ciudadanos que acuden a donar sangre o médula ósea en los centros sanitarios públicos del Servicio Madrileño de Salud.
- Resolución 106/2017, de 27 de enero, por la que se aprueban las instrucciones relativas al uso de sujeciones físicas y químicas en centros hospitalarios del Servicio Madrileño de Salud.
- Reglamento (UE) 1169/2011, dispone de la declaración de alérgenos obligatoria de todos los productos y platos elaborados que se sirven en las cafeterías/restaurantes, asimismo, en los hospitales ofrecen la posibilidad de elegir entre las opciones de menú sin gluten a pacientes ingresados. Reglamento Europeo (UE) 828/2014, relativo a los requisitos para la transmisión de información a los consumidores sobre la ausencia o la presencia reducida de gluten en los alimentos.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección de datos).

*Ayúdenos a atenderle mejor*

**El Sistema Sanitario Público de la  
Comunidad de Madrid  
trabaja para usted**

*Contamos con su colaboración*





**Una Sanidad  
Pública**  
de calidad más  
**cerca de ti**

