



Derechos y deberes de los ciudadanos

Derechos y deberes de los ciudadanos en su relación con el sistema sanitario de la Comunidad de Madrid



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

1. A recibir atención sanitaria en condiciones de igualdad con respecto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por circunstancia alguna personal o social.

- 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 ejecutar 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 Cáncer 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