
 (Disposición Vigente)

Version vigente de: 23/10/2003

Publica las cartas de derechos y deberes de las Guías de información al usuario

Orden SBS/1325/2003, de 3 de septiembre. LCyL 2003\485

 CONSOLIDADA

Procedimiento administrativo. Publica las cartas de derechos y deberes de las Guías de información al usuario

Consejería Sanidad

BO. Castilla y León 22 octubre 2003, núm. 205, [pág. 13972].

En el [artículo 3](#) del [Decreto 40/2003, de 3 de abril \(LCyL 2003, 202\)](#) , relativo a las Guías de Información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario se establece que todos los centros, servicios y establecimientos dispondrán de una Guía de información al usuario. Dichas Guías deberán estar a disposición de los usuarios en lugar identificado, visible y accesible.

Una de las partes que deben contener las Guías es la relación de derechos y deberes de los usuarios conforme a la legislación vigente. Por este motivo, con el fin de establecer modelos homogéneos de cartas de derechos y deberes por los centros, servicios y establecimientos públicos y privados de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, esta Consejería, en uso de las atribuciones que tiene conferidas, dispone:

Artículo único.

Mediante la presente Orden se publican las relaciones de derechos y deberes de los usuarios que se deberán incorporar a las Guías de información previstas en el [Decreto 40/2003, de 3 de abril \(LCyL 2003, 202\)](#) . La relación del [Anexo I](#) se incorporará a las Guías de los centros, servicios y establecimientos del Sistema de Salud de Castilla y León, y la del [Anexo II](#) se incluirá en las de los privados.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Conforme a lo previsto en el [artículo 7](#) del Decreto 40/2003, de 3 de abril, todos los centros, servicios y establecimientos incluidos en su ámbito de aplicación deberán tener a disposición de los usuarios una copia del Boletín Oficial de las siguientes normas:

- [Ley 41/2002, de 14 de noviembre \(RCL 2002, 2650\)](#) , Básica Reguladora de la Autonomía del Paciente y de Derechos y Obligaciones en Materia de Información y Documentación Clínica («BOE» núm. 274 de 15-11-2002).
- [Ley 8/2003, de 8 de abril \(LCyL 2003, 221\)](#) , sobre Derechos y Deberes de las Personas en Relación con la Salud («BOCyL» núm. 71 de 14-4-2003).
- [Decreto 40/2003, de 3 de abril \(LCyL 2003, 202\)](#) , relativo a las Guías de información al

usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario («BOCyL» núm. 67 de 8-4-2003. Corrección de errores «BOCyL» núm. 73 de 16-4-2003).

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Orden entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

ANEXO I. Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios

Todas las actuaciones que se lleven a cabo en relación con la salud estarán regidas por los principios de máximo respeto a la personalidad y dignidad y de no discriminación por razón de nacimiento, edad, nacionalidad, raza, sexo, deficiencia o enfermedad, religión, lengua, cultura, opinión o cualquier otra circunstancia personal, familiar o social.

Toda persona mayor de dieciséis años o menor emancipada ha de considerarse capacitada, en principio, para recibir información y tomar decisiones acerca de su propia salud. Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, habrán de considerarse capacitados todos los menores que, a criterio del médico responsable de la asistencia, tengan las condiciones de madurez suficiente.

Aun cuando la capacidad se encuentre limitada, ha de garantizarse que la aportación de información y la participación en la toma de decisiones sean las máximas posibles en función de las facultades de la persona, sin perjuicio de que dicha capacidad deba ser completada o sustituida, dependiendo del caso, por otra persona o institución.

Las actuaciones del Sistema de Salud de Castilla y León se orientarán a la humanización de la asistencia, a ofrecer una atención individual y personalizada y a promover la comodidad, el bienestar físico y psíquico, la comprensión y el trato adecuado del paciente y de sus familiares o personas vinculadas.

CATÁLOGO DE DERECHOS:

Derechos relativos a la confidencialidad e intimidad:

1. Derecho a la intimidad de las personas en las actuaciones sanitarias y a la confidencialidad de la información relacionada con su salud y a que no se produzcan accesos a estos datos sin previa autorización amparada por la Ley.
2. Derecho a que se respete lo máximo posible la intimidad del cuerpo en la prestación de atenciones sanitarias, debiendo ser razonable la presencia de personas (estudiantes, investigadores, etc.) que no colaboren directamente en las mismas.
3. Derecho a que se facilite el acompañamiento de los pacientes por un familiar o persona de su confianza, excepto si es desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria.

En el proceso del parto, la mujer tendrá derecho a que se facilite el acceso del futuro padre u otra persona designada por ella a la sala de dilatación y al paritorio, salvo cuando las circunstancias clínicas no lo hagan aconsejable.

Los menores tendrán derecho a estar acompañados por sus padres, tutores o guardadores, salvo que ello perjudique su tratamiento. En las mismas condiciones los

incapacitados tendrán derecho a estar acompañados de los responsables de su guarda y protección.

4. Derecho a limitar la grabación y difusión de imágenes, en los términos establecidos en la normativa vigente. Cuando éstas permitan la identificación del usuario como destinatario de actuaciones sanitarias, deberá obtenerse la previa y expresa autorización del mismo o de la persona que corresponda.

5. Derecho a la confidencialidad referida al patrimonio genético y a que dicha información no sea utilizada para ningún tipo de discriminación individual o colectiva.

6. Derecho a la confidencialidad de los datos referidos a las creencias de los usuarios, a su filiación, a su opción sexual, al hecho de haber sido objeto de malos tratos y, en general, de cuantos datos e informaciones puedan tener especial relevancia para la salvaguarda de la intimidad personal y familiar. Todo ello sin perjuicio del posible levantamiento de la confidencialidad en cumplimiento de los deberes de comunicación y denuncia.

Derechos relativos a la información y participación:

Información Asistencial:

1. Derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible, salvando los supuestos exceptuados por la legislación.

2. Derecho a que se respete su voluntad de no ser informado excepto en los casos determinados en la Ley. Este derecho comprenderá la posibilidad de designar a otra persona para que reciba la información.

3. Derecho a que se informe al paciente y en su caso al representante legal o personas autorizadas por el mismo, de forma comprensible, veraz, adecuada y con antelación suficiente, de modo que le ayude a tomar decisiones de acuerdo con su libre voluntad. En el caso de los menores la información se proporcionará en un lenguaje adecuado a su edad, madurez y estado psicológico, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.

4. Derecho a conocer los lugares y horarios de información asistencial, así como a que estos extremos se encuentren documentados y visibles en los lugares destinados al efecto.

5. Derecho a prohibir por escrito que se informe sobre su proceso a otras personas, así como a revocar también por escrito dicha prohibición, sin perjuicio de los límites que deriven de las previsiones contenidas en la legislación relativa a medidas especiales en materia de Salud Pública, o cualquier otra que sea de aplicación.

6. Derecho a que se le asigne un médico responsable de su proceso e integrador de las actuaciones del equipo asistencial y, en su caso, un enfermero responsable del seguimiento del plan de cuidados, así como a conocer la identidad de los mismos. Ambos profesionales garantizarán la información asistencial al paciente, sin perjuicio de la responsabilidad en el proceso de información de todos los profesionales que lo atienden o le apliquen una técnica o procedimiento concreto.

Información Sanitaria y Epidemiológica:

7. Derecho a conocer los problemas sanitarios de la colectividad cuando impliquen un

riesgo para la salud pública o para su salud individual, así como los programas y acciones en materia de prevención de la enfermedad y promoción y protección de la salud.

8. Derecho a recibir información sobre los servicios y unidades asistenciales disponibles, su calidad y los requisitos de acceso y uso de los mismos.

9. Derecho a la información previa correspondiente para elegir profesional sanitario y centro en los términos y condiciones que reglamentariamente se establezcan.

10. Derecho a disponer de información sobre el coste económico de las prestaciones y servicios recibidos.

11. Derecho a solicitar al centro, servicio o establecimiento la Guía de información al usuario.

Reclamaciones y Sugerencias y Participación:

12. Derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia, incluso de forma anónima, y a recibir respuesta razonada y por escrito en el plazo de 30 días, conforme a lo previsto en el Decreto 40/2003, de 3 de abril.

13. Derecho a participar en las actuaciones del Sistema de Salud de Castilla y León a través de los cauces previstos en el [Decreto 48/2003, de 24 de abril \(LCyL 2003, 264\)](#) , por el que se regulan los órganos de dirección y participación del Sistema de Salud de Castilla y León.

Derechos relativos a la autonomía de la decisión:

1. Derecho a elegir libremente, después de recibir la información adecuada, entre las distintas opciones que para la aplicación de un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico le presente el profesional responsable.

2. Derecho a que conste por escrito el consentimiento otorgado antes de practicar intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, procedimientos sanitarios que supongan riesgos e inconvenientes notorios y previsibles, susceptibles de repercutir en la salud del paciente o del feto, si fuera el caso de una mujer embarazada, así como a obtener copia del documento.

3. Derecho a revocar libremente por escrito su consentimiento en cualquier momento.

4. Derecho a negarse a recibir un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico, excepto en los casos determinados en la Ley.

5. Derecho a manifestar anticipadamente decisiones sobre su propia salud en previsión de una situación de imposibilidad de expresarlas (instrucciones previas), y a revocarlas por escrito en cualquier momento.

6. Derecho a ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le vayan a aplicar son de carácter experimental, se encuentran en proceso de validación científica o pueden ser utilizados en un proyecto docente o de investigación. Estos procedimientos no podrán suponer, en ningún caso, un peligro adicional para la salud del paciente.

7. Derecho a disponer de preparaciones de tejidos o muestras biológicas con el fin de recabar la opinión de un segundo profesional o para garantizar la continuidad de la asistencia en otro centro, servicio o establecimiento.

8. Derecho a oponerse a que los centros, servicios y establecimientos puedan conservar y utilizar tejidos o muestras biológicas para fines lícitos distintos a aquellos que motivaron la biopsia o extracción.

9. Derecho a una segunda opinión médica de acuerdo con la regulación específica que a tal efecto se establezca.

10. Derecho a la libre elección de profesional sanitario y centro conforme a lo previsto en la legislación aplicable.

Derechos de naturaleza prestacional:

1. Derecho a las prestaciones y servicios de salud individual y colectiva, conforme a lo previsto en la normativa vigente.

2. Derecho a que las prestaciones sanitarias de atención especializada programadas sean dispensadas dentro de unos plazos máximos previamente definidos y conocidos, en los términos y condiciones que se establezcan reglamentariamente.

3. Derecho a disponer de habitación individual cuando las especiales circunstancias del paciente lo precisen, conforme a lo que reglamentariamente se establezca.

Derechos relativos a la documentación sanitaria:

1. Derecho a que quede constancia de forma legible, por escrito o en soporte técnico adecuado, de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales.

2. Derecho de acceso a la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuren en la misma, en las condiciones previstas legalmente.

3. Derecho a preservar el anonimato del paciente cuando el acceso a la historia clínica se produzca con fines judiciales, epidemiológicos, de salud pública, de investigación o de docencia, separando los datos personales de los clínico-asistenciales, con las excepciones previstas legalmente.

4. Derecho a que los centros sanitarios establezcan un mecanismo de custodia activa y diligente de las historias clínicas.

5. Derecho a recibir un informe de alta una vez finalizado el proceso asistencial.

6. Derecho a que al usuario que lo solicite se le faciliten certificados acreditativos de su estado de salud, de acuerdo con la legislación vigente.

Derechos relativos a colectivos determinados:

1. Sin perjuicio de los derechos relativos a la protección de la salud previstos en la normativa vigente, los niños, las personas mayores, las mujeres víctimas de maltrato, los drogodependientes, las personas que padecen enfermedades mentales, las que padecen

enfermedades crónicas e invalidantes, las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial y las que pertenecen a grupos específicos de riesgo, serán objeto de actuaciones y programas sanitarios especiales y preferentes en el Sistema de Salud de Castilla y León, estableciéndose los mecanismos necesarios para garantizar la integración funcional entre las actuaciones de éste y las del Sistema de Acción Social.

2. Los enfermos terminales, además de los derechos previstos en el Catálogo, serán titulares de los relativos a:

–El rechazo de tratamientos de soporte vital que alarguen innecesariamente el sufrimiento.

–El adecuado tratamiento del dolor y cuidados paliativos.

–La posibilidad de decidir la presencia de familiares y personas vinculadas en los procesos que requieran hospitalización.

–La posibilidad de contar con habitación individual si el paciente, la familia o persona vinculada de hecho lo solicita, de acuerdo con lo que se establezca reglamentariamente.

CATÁLOGO DE DEBERES:

1. Deber de responsabilizarse de la propia salud de una forma activa.

2. Deber de asumir las propias decisiones sobre su salud, dejar constancia por escrito de las mismas y firmar el documento de alta voluntaria, conforme a las previsiones del ordenamiento jurídico.

3. Deber de respeto a las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población.

4. Deber de respeto a las medidas sanitarias adoptadas para la prevención de riesgos, la protección de la salud y la lucha contra las amenazas a la salud pública, así como el de colaborar en la consecución de los fines de tales medidas.

5. Deber de utilización adecuada de los recursos y prestaciones del Sistema de Salud, actuando de forma diligente y responsable, para facilitar el acceso de todos a la atención sanitaria.

6. Deber de uso correcto de las instalaciones y servicios sanitarios, conforme a las normas generales de utilización y las establecidas por los centros, servicios y establecimientos.

7. Deber de mantener el respeto debido al personal de los centros, servicios y establecimientos, y a los otros pacientes, familiares y acompañantes.

8. Deber de facilitar los datos sobre su estado físico o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como el de colaborar en su obtención, especialmente cuando sean necesarios por razones de interés público o con motivo de la asistencia sanitaria.

ANEXO II. Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios

Todas las actuaciones que se lleven a cabo en relación con la salud estarán regidas por los principios de máximo respeto a la personalidad y dignidad y de no discriminación por razón

de nacimiento, edad, nacionalidad, raza, sexo, deficiencia o enfermedad, religión, lengua, cultura, opinión o cualquier otra circunstancia personal, familiar o social.

Toda persona mayor de dieciséis años o menor emancipada ha de considerarse capacitada, en principio, para recibir información y tomar decisiones acerca de su propia salud. Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, habrán de considerarse capacitados todos los menores que, a criterio del médico responsable de la asistencia, tengan las condiciones de madurez suficiente.

Aun cuando la capacidad se encuentre limitada, ha de garantizarse que la aportación de información y la participación en la toma de decisiones sean las máximas posibles en función de las facultades de la persona, sin perjuicio de que dicha capacidad deba ser completada o sustituida, dependiendo del caso, por otra persona o institución.

CATÁLOGO DE DERECHOS:

Derechos relativos a la confidencialidad e intimidad:

1. Derecho a la intimidad de las personas en las actuaciones sanitarias y a la confidencialidad de la información relacionada con su salud y a que no se produzcan accesos a estos datos sin previa autorización amparada por la Ley.

2. Derecho a que se respete lo máximo posible la intimidad del cuerpo en la prestación de atenciones sanitarias, debiendo ser razonable la presencia de personas (estudiantes, investigadores, etc.) que no colaboren directamente en las mismas.

3. Derecho a que se facilite el acompañamiento de los pacientes por un familiar o persona de su confianza, excepto si es desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria.

En el proceso del parto, la mujer tendrá derecho a que se facilite el acceso del futuro padre u otra persona designada por ella, salvo cuando las circunstancias clínicas no lo hagan aconsejable.

Los menores tendrán derecho a estar acompañados por sus padres, tutores o guardadores, salvo que ello perjudique su tratamiento. En las mismas condiciones los incapacitados tendrán derecho a estar acompañados de los responsables de su guarda y protección.

4. Derecho a limitar la grabación y difusión de imágenes, en los términos establecidos en la normativa vigente. Cuando éstas permitan la identificación del usuario como destinatario de actuaciones sanitarias, deberá obtenerse la previa y expresa autorización del mismo o de la persona que corresponda.

5. Derecho a la confidencialidad referida al patrimonio genético y a que dicha información no sea utilizada para ningún tipo de discriminación individual o colectiva.

6. Derecho a la confidencialidad de los datos referidos a las creencias de los usuarios, a su filiación, a su opción sexual, al hecho de haber sido objeto de malos tratos y, en general, de cuantos datos e informaciones puedan tener especial relevancia para la salvaguarda de la intimidad personal y familiar. Todo ello sin perjuicio del posible levantamiento de la confidencialidad en cumplimiento de los deberes de comunicación y denuncia.

Derechos relativos a la información y a la presentación de reclamaciones y sugerencias:

1. Derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible, salvando los supuestos exceptuados por la legislación.
2. Derecho a que se respete su voluntad de no ser informado excepto en los casos determinados en la Ley. Este derecho comprenderá la posibilidad de designar a otra persona para que reciba la información.
3. Derecho a que se informe al paciente y en su caso al representante legal o personas autorizadas por el mismo, de forma comprensible, veraz, adecuada y con antelación suficiente, de modo que le ayude a tomar decisiones de acuerdo con su libre voluntad. En el caso de los menores la información se proporcionará en un lenguaje adecuado a su edad, madurez y estado psicológico, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.
4. Derecho a conocer los lugares y horarios de información asistencial, así como a que estos extremos se encuentren documentados y visibles en los lugares destinados al efecto.
5. Derecho a prohibir por escrito que se informe sobre su proceso a otras personas, así como a revocar también por escrito dicha prohibición, sin perjuicio de los límites que derivan de las previsiones contenidas en la legislación relativa a medidas especiales en materia de Salud Pública, o cualquier otra que sea de aplicación.
6. Derecho a que se le asigne un médico responsable de su proceso e integrador de las actuaciones del equipo asistencial y, en su caso, un enfermero responsable del seguimiento del plan de cuidados, así como a conocer la identidad de los mismos. Ambos profesionales garantizarán la información asistencial al paciente, sin perjuicio de la responsabilidad en el proceso de información de todos los profesionales que lo atienden o le apliquen una técnica o procedimiento concreto.
7. Derecho a solicitar al centro, servicio o establecimiento la Guía de información al usuario.
8. Derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia, incluso de forma anónima, y a recibir respuesta razonada y por escrito en el plazo de 30 días, conforme a lo previsto en el Decreto 40/2003, de 3 de abril.

Derechos relativos a la autonomía de la decisión:

1. Derecho a elegir libremente, después de recibir la información adecuada, entre las distintas opciones que para la aplicación de un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico le presente el profesional responsable.
2. Derecho a que conste por escrito el consentimiento otorgado antes de practicar intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, procedimientos sanitarios que supongan riesgos e inconvenientes notorios y previsibles, susceptibles de repercutir en la salud del paciente o del feto, si fuera el caso de una mujer embarazada, así como a obtener copia del documento.
3. Derecho a revocar libremente por escrito su consentimiento en cualquier momento.
4. Derecho a negarse a recibir un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico,

excepto en los casos determinados en la Ley.

5. Derecho a manifestar anticipadamente decisiones sobre su propia salud en previsión de una situación de imposibilidad de expresarlas (instrucciones previas), y a revocarlas por escrito en cualquier momento.

6. Derecho a ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le vayan a aplicar son de carácter experimental, se encuentran en proceso de validación científica o pueden ser utilizados en un proyecto docente o de investigación. Estos procedimientos no podrán suponer, en ningún caso, un peligro adicional para la salud del paciente.

7. Derecho a disponer de preparaciones de tejidos o muestras biológicas con el fin de recabar la opinión de un segundo profesional o para garantizar la continuidad de la asistencia en otro centro, servicio o establecimiento.

8. Derecho a oponerse a que los centros, servicios y establecimientos puedan conservar y utilizar tejidos o muestras biológicas para fines lícitos distintos a aquellos que motivaron la biopsia o extracción.

Derechos relativos a la documentación sanitaria:

1. Derecho a que quede constancia de forma legible, por escrito o en soporte técnico adecuado, de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales.

2. Derecho de acceso a la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuren en la misma, en las condiciones previstas legalmente.

3. Derecho a preservar el anonimato del paciente cuando el acceso a la historia clínica se produzca con fines judiciales, epidemiológicos, de salud pública, de investigación o de docencia, separando los datos personales de los clínico-asistenciales, con las excepciones previstas legalmente.

4. Derecho a que los centros sanitarios establezcan un mecanismo de custodia activa y diligente de las historias clínicas.

5. Derecho a recibir un informe de alta una vez finalizado el proceso asistencial.

6. Derecho a que al usuario que lo solicite se le faciliten certificados acreditativos de su estado de salud, de acuerdo con la legislación vigente.

Derechos relativos a colectivos determinados:

1. Sin perjuicio de los derechos relativos a la protección de la salud previstos en la normativa sanitaria, los niños, las personas mayores, las mujeres víctimas de maltrato, los drogodependientes, las personas que padecen enfermedades mentales, las que padecen enfermedades crónicas e invalidantes, las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial y las que pertenecen a grupos específicos de riesgo, ostentarán aquellos otros reconocidos en sus respectivas normas sectoriales.

2. Los enfermos terminales, además de los derechos previstos en el Catálogo, serán titulares de los relativos a:

–El rechazo de tratamientos de soporte vital que alarguen innecesariamente el sufrimiento.

–El adecuado tratamiento del dolor y cuidados paliativos.

–La posibilidad de decidir la presencia de familiares y personas vinculadas en los procesos que requieran hospitalización.

CATÁLOGO DE DEBERES:

1. Deber de responsabilizarse de la propia salud de una forma activa.
2. Deber de asumir las propias decisiones sobre su salud, dejar constancia por escrito de las mismas y firmar el documento de alta voluntaria, conforme a las previsiones del ordenamiento jurídico.
3. Deber de respeto a las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población.
4. Deber de respeto a las medidas sanitarias adoptadas para la prevención de riesgos, la protección de la salud y la lucha contra las amenazas a la salud pública, así como el de colaborar en la consecución de los fines de tales medidas.
5. Deber de uso correcto de las instalaciones y servicios sanitarios, conforme a las normas generales de utilización y las establecidas por los centros, servicios y establecimientos.
6. Deber de mantener el respeto debido al personal de los centros, servicios y establecimientos, y a los otros pacientes, familiares y acompañantes.
7. Deber de facilitar los datos sobre su estado físico o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como el de colaborar en su obtención, especialmente cuando sean necesarios por razones de interés público o con motivo de la asistencia sanitaria.