

# Carta de Derechos y Deberes de los Ciudadanos en el Sistema Autonómico de Salud de Cantabria



Versión en Lectura Fácil

10/907 Imprenta Regional de Cantabria

Depósito Legal SA-120-2015

Pictogramas (CC): Sergio Palau para <http://catedu.es/arasaac/>

Texto adaptado a lectura fácil y validado por:







## CARTA DE LA CONSEJERA A LOS CIUDADANOS

Estimado ciudadano de Cantabria.

Esta carta que tienes entre manos es la carta de tus derechos y deberes como usuario de servicios de salud.

En esta carta también encontrarás información útil sobre:

- Cómo funcionan nuestros centros sanitarios.
- Cuáles son tus derechos cómo ciudadano que debe de respetar nuestra institución.
- Las obligaciones y compromisos que tiene nuestra institución con sus ciudadanos.

Para mi es un placer presentaros esta carta dirigida a aquellas personas con dificultad de comprensión lectora pero también para todos los ciudadanos de Cantabria.

Una carta accesible pensando en todos los ciudadanos y para todos los ciudadanos.

Consejera de Sanidad y Servicios Sociales,  
M.<sup>a</sup> José Sáez de Buruaga Gómez.





## ÍNDICE

Introducción .....	9
¿Cuáles son los derechos sobre la salud de todos los ciudadanos en Cantabria? .....	11
¿Cuáles son los derechos de la autonomía del paciente? .....	14
¿Cuáles son los deberes de los ciudadanos sobre la salud y la atención sanitaria? .....	17
¿Cómo van a garantizar las autoridades sanitarias nuestros derechos y deberes? .....	19





Todos los centros, los establecimientos y los servicios sanitarios o de la salud de la Comunidad Autónoma de Cantabria forman parte del Sistema Autonómico de Salud de Cantabria.

El Sistema Autonómico de Salud de Cantabria reconoce en esta Carta de Derechos y Deberes:

- Los compromisos que tiene con los ciudadanos,
- Las obligaciones que tenemos los ciudadanos con el Sistema Autonómico de Salud, cómo garantiza que va a cumplir estos compromisos.

En esta Carta de Derechos y Deberes vamos a leer muchas palabras difíciles que son muy frecuentes en lenguaje sanitario.



**MEDIO AMBIENTE SANO:**  
Es cuando la naturaleza  
es buena para la salud



## ¿CUÁLES SON LOS DERECHOS SOBRE LA SALUD DE TODOS LOS CIUDADANOS EN CANTABRIA?

Los ciudadanos tenemos derecho a disfrutar de un **medio ambiente sano** con controles que aseguran que no hay riesgos para la salud. Cuando haya riesgos para la salud tenemos que saberlo.



**AUTORIDADES SANITARIAS:**  
Son las personas que saben  
y deciden sobre la Salud

Las **autoridades sanitarias** nos tienen que informar de los problemas de salud importantes.

Los ciudadanos tenemos derecho a conocer la política sanitaria del Gobierno de Cantabria, también tenemos derecho a participar en ella. Es decir, los ciudadanos debemos conocer qué quiere hacer el Gobierno para evitar los problemas de salud, para proteger nuestra salud y qué van a hacer para conseguirlo.

Debemos tener información sanitaria clara, verdadera, moderna, importante y de calidad.

Los **usuarios** debemos encontrar en los centros sanitarios información sobre:

- La Carta de Derechos y Deberes para saber qué podemos exigir y qué nos pueden pedir.
- Cómo funciona el centro sanitario cuáles son sus normas, cómo nos pueden ayudar y sobre cualquier otra cosa que necesitemos.
- Quiénes son los **profesionales sanitarios** que nos atienden.

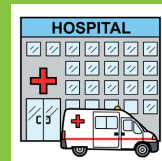
- Cómo presentar sugerencias y reclamaciones.  
Cómo nos deben responder y en cuánto tiempo.

Los usuarios tenemos derecho a unos **servicios sanitarios** públicos de calidad.

Podemos elegir el médico del Sistema Sanitario Público de Cantabria.

### USUARIOS:

Son los que usan un Servicio



### SERVICIOS SANITARIOS PÚBLICOS:

Son los Servicios Sanitarios pagados con los impuestos de los ciudadanos

### PROFESIONALES SANITARIOS:

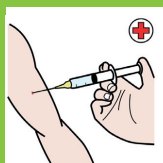
Son el personal médico, de enfermería, de farmacia ...



Tenemos derecho a recibir unas **prestaciones** de calidad, unos cuidados que duren el tiempo necesario y los tratamientos que necesitamos.

**PRESTACIONES:**  
Son los Servicios con los que nos atienden

Los usuarios tenemos derecho a pedir la opinión de otro profesional, para saber más, o cuando queremos comparar el **diagnóstico**, o en las **terapias** importantes.



Podemos rechazar los tratamientos para evitar enfermedades, como por ejemplo la vacuna del tétanos, cuando no corran peligro otras personas.

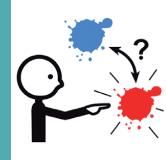
**DIAGNÓSTICOS:**  
Es saber lo que nos pasa

La Ley 7/2006 de Cantabria nos dice cuánto tiempo puede pasar hasta que tenemos la primera consulta con los especialistas, hasta hacernos las pruebas diagnósticas o para las operaciones quirúrgicas.

**TERAPIAS:**  
Es el tratamiento que nos cura o que ayuda a curarnos

## ¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DE LA AUTONOMÍA DEL PACIENTE?

El **paciente** tiene derecho a que respeten sus decisiones sobre la enfermedad, esta es la autonomía del paciente.



**PACIENTE:** Es el enfermo

Los pacientes tenemos derecho a que los médicos nos den información clara y completa sobre el **procedimiento diagnóstico** y el **procedimiento terapéutico**.



Después, los pacientes siempre tenemos que dar el consentimiento previo, que quiere decir que hemos entendido lo que nos van a hacer y que aceptamos que nos hagan las pruebas o que nos den el tratamiento. El consentimiento previo no es necesario cuando hay peligro de muerte o hay que actuar rápidamente.

**PROCEDIMIENTO DIAGNÓSTICO:**  
Son todas las pruebas que hay que hacer para saber qué le pasa al enfermo



**PROCEDIMIENTO TERAPÉUTICO:**  
Son los tratamientos para la curación

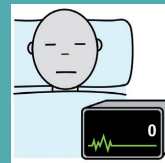
Los pacientes podemos rechazar el procedimiento diagnóstico o el procedimiento terapéutico. Entonces tenemos que firmar el documento que dice que nos negamos al tratamiento.



Cuando estamos muy enfermos y no podemos decir nuestra **voluntad**, tenemos derecho a que respeten nuestra voluntad dicha en otro momento.

**VOLUNTAD:**  
Es lo que queremos o deseamos

Cuando el paciente está en **fase terminal** tiene derecho a vivir ese momento con dignidad, rodeado de su familia y amigos. También tiene derecho a recibir tratamientos paliativos que alivian el dolor aunque aceleren la muerte.



Cuando estamos enfermos nos tienen que atender con dignidad, intimidad y seguridad.

**FASE TERMINAL:**  
Es cuando una persona está a punto de morir



Cuando estamos enfermos podemos pedir que nos informen a nosotros solos del tratamiento que vamos a recibir y del tiempo que vamos a estar en los centros sanitarios.

Los pacientes tenemos derecho a saber los resultados de las pruebas diagnósticas y terapéuticas. También podemos decir que preferimos ignorar la información.

Los pacientes tenemos derecho a entender y recibir por escrito la información sobre cómo nos van a atender y de nuestro estado de salud. También podemos pedir una copia de nuestra historia clínica. La historia clínica es nuestro historial de enfermedades y problemas médicos.

**CREENCIAS:**  
Son las cosas en las que cree una persona, por ejemplo la religión

Tenemos derecho a tener una asistencia sanitaria moderna, que nos trate como a personas, respete nuestros valores y nuestras creencias.





Tenemos derecho a saber si investigan o experimentan con los datos de los tratamientos que hemos recibido. También podemos autorizar a que utilicen nuestros datos para investigar.



## ¿CUÁLES SON LOS DEBERES DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA SALUD Y LA ATENCIÓN SANITARIA?

Los ciudadanos debemos usar de forma responsable las prestaciones del Sistema Sanitario.

Tenemos que cumplir todas las indicaciones sobre la salud que hagan los servicios sanitarios. Podemos elegir los tratamientos que queremos y podemos renunciar a ellos.

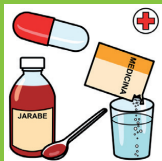
Debemos cuidar las instalaciones y los servicios sanitarios para que duren mucho tiempo y funcionen bien.

Tenemos que respetar las normas de los centros sanitarios, a los trabajadores, a los otros enfermos y a las demás personas que están allí.

Cuando no queremos recibir un tratamiento firmaremos el documento que dice que no queremos el tratamiento.

Tenemos que aceptar el **alta médica** cuando

- Hemos acabado el tratamiento.
- Nuestra enfermedad sigue igual aunque estemos ingresados más tiempo.
- Nos tienen que trasladar a otro centro especializado para curar mejor nuestra enfermedad.



**ALTA MÉDICA:**  
Es el permiso que da el médico para volver a la vida normal después de una enfermedad



## ¿CÓMO GARANTIZAN LAS AUTORIDADES SANITARIAS NUESTROS DERECHOS Y DEBERES?

Cuando los ciudadanos vamos a los centros y a los servicios sanitarios públicos y privados siempre tendremos:

- Información clara y sencilla de entender sobre los derechos y deberes de los usuarios.
- Los formularios para hacer sugerencias o reclamaciones.
- El personal y los locales para la información.
- Las reclamaciones y las sugerencias deben estar bien identificados para evitar que nos confundamos.



El Servicio de Atención al Usuario del Sistema Autonómico de Salud de Cantabria depende de la Consejería de Sanidad que es la que toma las decisiones sobre la salud en Cantabria.

El Servicio de Atención al Usuario:

- Recoge toda la información del Sistema Autonómico de Salud de Cantabria.
- Recibe las sugerencias de los ciudadanos.
- Sirve de apoyo en los problemas de los usuarios y el Sistema Autonómico de Salud.
- Ayuda en todas nuestras sugerencias, quejas y reclamaciones que estén sin resolver.
- Consigue información sobre las quejas y las reclamaciones que presentamos a tiempo en los servicios sanitarios.

**SUGERENCIAS:**  
Son las opiniones

**RECLAMACIONES:**  
Son las quejas

## ¿DÓNDE ESTÁ EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA AUTONÓMICO DE SALUD DE CANTABRIA?



Consejería de Sanidad y Servicios Sociales  
Federico Vial, 13 - 2.º  
39009 Santander



[www.saludcantabria.org](http://www.saludcantabria.org)



942 208 337  
942 208 338  
942 207 737







GOBIERNO  
de  
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE SANIDAD,  
Y SERVICIOS SOCIALES

*DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN  
Y ATENCIÓN SANITARIA*

