

pugui manifestar la seva voluntat, donant instruccions a tenir en compte una vegada arribi aquesta situació en un document destinat a aquest efecte.

- Decidir qui pot estar present en els actes sanitaris, limitant a voluntat del pacient la presència d'investigadors, estudiants o altres professionals que no siguin estrictament necessaris per a portar a terme l'atenció que es requereixi, així com facilitar la presència de familiars en aquells casos en els quals puguin acompanyar al pacient i en qualsevol cas, donar accés en els parts al pare i si és procedent, a un altre familiar de la mare que vagi a donar a llum.
- Respecte per la intimitat del cos del pacient, el que implica que la prestació de les atencions necessàries es faci respectant els drets bàsics de la intimitat (higiene, cures, exploracions...).
- Rebre o a rebutjar, en situació d'hospitalització, ajuda espiritual sense distinció de creença.
- Conèixer el nivell de qualitat dels centres assistencials.

Les obligacions dels usuaris son:

- Cuidar de la seva pròpia salut i responsabilitzar-se de la mateixa.
- Fer ús dels recursos sanitaris d'acord amb les pròpies necessitats per a facilitar l'accés de tots els ciutadans.
- Utilitzar de forma responsable les instal·lacions i els serveis sanitaris, mantenint el respecte de les normes de cada centre així com a la dignitat del personal dels centres.
- Complir les prescripcions generals de naturalesa sanitària comunes a tota població, respectant i complint amb les mesures sanitàries adoptades per a la prevenció de riscos, la protecció de la salut o la lluita contra les amenaces a la salut pública, com són el tabac, l'alcohol o les malalties transmissibles susceptibles de ser previngudes.
- Responsabilitzar-se en l'ús adequat de les prestacions sanitàries, com per exemple les farmacèutiques, fent un ús racional i adequat de les mateixes.
- Facilitar les dades referents a la seva salut que resultin necessàries per a poder rebre assistència o per raons de justificat interès general.
- Signar el document pel qual es rebutja el tractament, intervenció o actuació sanitària suggerits per l'equip mèdic.
- El pacient té l'obligació d'acceptar l'alta una vegada finalitzada l'assistència.

La Unió de Consumidors de Catalunya-UCC vol recordar a tots la importància de col·laborar en la donació d'òrgans i de sang, apel·lant a la seva solidaritat, sense oblidar que, el dia de demà, qualsevol de nosaltres o dels nostres familiars podrem necessitar-lo.

OCATT (Organització Catalana de Transplantaments)

93 339 83 03

 **UCC**
Unió de Consumidors
de Catalunya
www.consumidors.org
ucc@consumidors.org

Col·labora:

 **agència catalana
del consum**

 **UCC**
Unió de Consumidors
de Catalunya

**SANITAT
DRETS I
OBLIGACIONS
DELS USUARIS**

DRETS i OBLIGACIONS dels USUARIS

La prestació de l'assistència sanitària pública està gestionada pel Servei Català de la Salut de la Generalitat de Catalunya.

La TARGETA SANITÀRIA (TSI)

La TSI (Targeta Sanitària Individual) és un document imprescindible que permet tenir accés als centres i serveis del sistema públic de sanitat i als medicaments receptats.

En cas de no disposar d'aquesta targeta ha de dirigir-se al seu Centre d'Atenció Primària (CAP) o trucar al telèfon de "Sanitat Respon": 902 111 444. La targeta és gratuïta.

L'atenció sanitària en la resta de les Comunitats Autònomes també es portarà a terme mitjançant la presentació de la TSI.

Els SERVEIS SANITARIS

Atenció Primària: És el primer lloc on hem d'acudir quan es tenim un problema de salut. Es presta a través dels metges de capçalera en els Centres d'Atenció Primària (CAP).

Actualment podem escollir el CAP i el metge de capçalera que vulguem. El canvi de metge o de CAP es realitza per mitjà d'una sol·licitud que podrem trobar en el propi CAP. Cal tenir en compte que després de la nova elecció, no podrem tornar a sol·licitar un nou canvi fins transcorregut el termini mínim d'un any, tret que existeixin causes objectives que ho justifiquin.

A més, el CAP presta un servei d'atenció a domicili en el cas que el malalt no pugui desplaçar-se fins al Centre.

Tots els CAPs han de tenir una Unitat d'Atenció a l'Usuari (UAU) i fulls de reclamació a disposició d'aquest. Els fulls de reclamació el segellarà el CAP i donarà una còpia a l'usuari que el presenti.

Atenció Especialitzada. És el segon nivell d'atenció sanitària, i comprèn:

a) **Atenció hospitalària.** - Es presta a través de la Xarxa Hospitalària d'Utilització Pública de la Generalitat de Catalunya, configurada per 66 hospitals.

b) **Atenció sociosanitària.** - Dirigida a persones que necessiten assistència geriàtrica, a malalts que pateixen alguna classe de demència i a aquelles persones que necessiten una ajuda o vigilància especial per tenir minvada la seva autosuficiència a nivell funcional.

c) **Atenció psiquiàtrica i salut mental.**

d) **Atenció a drogodependències.** Servei que s'ofereix a través dels centres que componen la xarxa d'atenció a les drogodependències i el servei d'atenció telefònica "Línia Verda". Informen a les persones amb problemes derivats de l'alcohol i altres drogues: 93 412 04 12.

e) **Altres recursos d'Atenció Especialitzada.** Serveis sanitaris especialitzats no hospitalaris, prestats pels CAP II, als quals el metge de capçalera deriva al pacient segons la seva patologia.

f) **Atenció farmacèutica.** - Sempre que el tractament hagi estat prescrit prèviament pels metges del Sistema Nacional de Salut.

Prestacions Complementàries. Es tracta d'aquelles prestacions necessàries dins del tractament d'una malaltia o patologia, i que són:

a) **Les prestacions ortoprotètiques:** Inclouen les pròtesis ortopèdiques, vehicles per a invàlids, ortesis i pròtesis especials.

b) **Rehabilitació:** Es prestarà quan el metge la consideri necessària a conseqüència d'un traumatisme o malaltia en un centre de la xarxa CatSalut.

c) **Transport Sanitari:** Quan el pacient no es pugui desplaçar per si mateix.

d) **Tractaments amb productes dietoterapèutics.**

e) **Oxigenoteràpia.**

"Sanitat Respon 24h": 902 111 444. Es tracta d'un servei d'atenció telefònica que es presta durant les 24 hores, tots els dies de l'any, i que ofereix:

a) **Informació general sobre salut.**

b) **Guia de serveis** (Centres hospitalaris, farmàcies, informació de vacunacions, accés a la targeta sanitària, etc.).

c) **Consell mèdic sobre malalties i ús de medicaments.**

d) **Informació sobre llistes d'espera.**

Urgències. A través del 061 s'atenen les urgències mèdiques. Segons el cas, s'establirà l'enviament d'una ambulància o la visita d'un metge al domicili del malalt. En cas de màxima urgència, es podrà acudir a qualsevol dels 66 centres de la Xarxa Hospitalària.

DRETS i OBLIGACIONS dels USUARIS de la SANITAT PÚBLICA

Els usuaris del sistema públic de sanitat tenen drets i també deures, que han de ser coneguts tant pels ciutadans com pels professionals que presten serveis sanitaris. Tots els centres tenen l'obligació d'informar a l'usuari de quins són els seus drets com pacients.

Els usuaris tenen dret, entre d'altres, a:

- Respecte a la seva dignitat i salvaguarda dels seus drets fonamentals.
- Rebre una atenció sanitària que inclogui mesures de prevenció, diagnòstic, tractament i rehabilitació.
- Conèixer tota la informació obtinguda referent a la seva pròpia salut.
- Accedir a la documentació del seu historial clínic, així com a obtenir una còpia del mateix.
- No ser informat si així ho desitja el pacient i ho declara expressament.
- Escollir entre diferents opcions terapèutiques i/o renunciar a l'aplicació dels tractaments o intervencions proposats pels professionals sanitaris.
- Rebre una segona opinió d'un altre professional.
- Confidencialitat de les dades relatives a la seva salut.
- Dret del menor a ser consultat. En cas que el menor sigui major de 16 anys es requerirà el seu consentiment per a qualsevol tipus de tractament o intervenció.
- Disposar de mostres biològiques resultants d'una biòpsia o extracció amb la finalitat de facilitar l'opinió d'un segon professional o la continuïtat de l'assistència en altre centre mèdic.
- Rebre prestacions preventives (vacunacions, mesures encaminades a la protecció en cas d'epidèmies, etc).
- Dret del pacient a morir amb dignitat i a rebutjar qualsevol tractament encaminat a perllongar la seva vida que redueixi la seva qualitat de vida fins a un grau incompatible amb la seva pròpia concepció de dignitat.
- Dret que es tinguin en compte les voluntats anticipades expressades en previsió d'una situació en la qual la persona no