

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](http://www.consumidors.org)  
[ucc@consumidors.org](mailto: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