



CARTA AL PACIENTE

**PLAN DE HUMANIZACIÓN
DE LA ATENCIÓN
SANITARIA EN LA
COMUNIDAD VALENCIANA**



N Y CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

La Carta al Paciente, en el marco de referencia de la Carta al Ciudadano de la Comunidad Valenciana, es un documento que la Conselleria de Sanitat ha elaborado para poner a su disposición la información básica que le permita conocer el funcionamiento de nuestro Sistema Autonómico de Salud, así como, aquellas actividades que esta administración sanitaria quiere poner a su servicio.

Los servicios asistenciales de la Conselleria de Sanitat, le prestarán atención sanitaria teniendo en cuenta, sólo, sus necesidades médicas sin realizar distinciones en función de su renta, edad, origen, religión, sexo o lugar de residencia.

La atención que reciba se basará en los estándares de calidad establecidos y estará siempre encaminada a mejorar su estado de salud, evitándole riesgos adicionales y reduciendo al máximo su sufrimiento.

INTRODUCCIÓN Y CONTENIDO



CONTENIDO

EN ESTA CARTA AL PACIENTE,
USTED PODRÁ ENCONTRAR:

- Los **VALORES** que inspiran a nuestro Sistema Valenciano de Salud.
- Los **DERECHOS** como ciudadano y paciente de la Comunidad Valenciana.
- El **ACCESO** a los servicios sanitarios en los diferentes niveles asistenciales.
- Los **COMPROMISOS** que la Conselleria de Sanitat adquiere con sus ciudadanos y que definen los estándares de calidad del Sistema de Salud.
- Los **CAUCES DE PARTICIPACIÓN** y colaboración ciudadana, para contribuir a mejorar la calidad de los servicios que se prestan.



V A PARTICIPACIÓN



■ ■ ■ COLABORE Y PARTICIPE:

Utilizando la **Tarjeta SIP**, pues es el documento que acredita su derecho a la Atención Sanitaria.

Donando sangre regularmente, e informando a sus familiares de su condición de donante.

Utilizando correctamente el material que le ha sido entregado (muletas, silla de ruedas), y devolviéndolo para que pueda ser utilizado por otros pacientes.

Informando a su Centro de Salud los cambios de domicilio y teléfono.

Comunicando lo antes posible la cancelación de una cita previa.

Haciéndonos llegar cuantas sugerencias considere que pueden contribuir a mejorar la atención sanitaria.

Respondiendo a todas las encuestas, con sinceridad y a tiempo, para poder conocer sus necesidades.

La Sanidad es de todos y para todos, y sólo desde un sentido de participación y de ejercicio responsable de nuestros derechos, podremos tener la sanidad que todos deseamos.





CAUCES DE PAL O R E S



NUESTRO SISTEMA VALENCIANO DE SALUD ES UN SISTEMA SANITARIO:

- **Público**, que garantiza las prestaciones y servicios con carácter gratuito y universal.
- **Equitativo**, que proporciona al ciudadano un trato justo en función, sólo, de sus necesidades médicas.
- **Respetuoso** con la persona y su libertad.
- **Participativo** y orientado a las necesidades y demandas de los ciudadanos.
- **Comprometido** con la calidad.
- **Dinámico** y capaz de adaptarse a las nuevas realidades sociales.
- **Con vocación de servicio** a la sociedad para la mejor asistencia posible y en el momento adecuado.
- **Confidencialidad** de secreto profesional como valor indiscutible de todo el proceso asistencial.

ofrecer más

VALORES





DERECHOS DE LO MISOS



UNA SANIDAD MODERNA E INNOVADORA PARA EL SIGLO XXI

- Adecuada a las nuevas exigencias científicas y tecnológicas, incorporando al sistema nuevas formas de gestión y de dirección.
- Accesible, dinámica y participativa, en donde el ciudadano pueda convertirse en agente de información y colaborar con la administración para mejorar la calidad de la atención.
- Que valore la importancia que la innovación y la investigación tienen como factores de desarrollo y de progreso.

NUESTRO COMPROMISO CON USTED:

APLICAR LA LEY DE ORDENACIÓN SANITARIA DE LA COMUNIDAD VALENCIANA COMO ELEMENTO CATALIZADOR EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS SANITARIOS.

IMPULSAR E IMPLANTAR LA DIRECCIÓN POR VALORES EN NUESTROS CENTROS SANITARIOS.

OFRECER UNA PAGINA WEB DE LA CONSELLERIA DE SANITAT A LOS CIUDADANOS, COMO UN ELEMENTO DE INFORMACIÓN PARTICIPATIVA.

DESARROLLAR EL PROYECTO DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN EN BIOMEDICINA Y TRASPLANTES DE ÓRGANOS Y TEJIDOS.

EJECUTAR EL PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN SANITARIA DE LA COMUNIDAD VALENCIANA DESARROLLANDO LOS SIGUIENTES PROGRAMAS:

- IMPLANTACIÓN DEL **PROGRAMA TARJETA SIP** COMO GARANTE DE LA ATENCIÓN SANITARIA.
- DESARROLLO DEL **PROGRAMA ARTERIAS** COMO SOPORTE E INFRAESTRUCTURA PARA CONSEGUIR LA INTEGRACIÓN DE LOS NIVELES ASISTENCIALES.
- DESARROLLO DEL **PROGRAMA GAIA** PARA LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN FARMACÉUTICA E IMPLANTACIÓN DE LA RECETA ELECTRÓNICA.
- DESARROLLO DEL **PROGRAMA ABUCCASI** COMO INSTRUMENTO PARA IMPLANTAR LA HISTORIA ÚNICA DEL PACIENTE.

COMPROMISOS





COMPRAMOS PACIENTES

UNA SANIDAD MÁS EXIGENTE CONSIGO MISMA Y COMPROMETIDA CON LOS CIUDADANOS.

- Que garantice los derechos de los pacientes en la Comunidad Valenciana.
- Abierta a las quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos de los ciudadanos, para que sirvan de estímulo en la mejora de la calidad asistencial.
- Con capacidad de adaptación y respuesta a las demandas y progresos sociales.
- Dirigida a mejorar la salud de los ciudadanos de la Comunidad Valenciana.

NUESTRO COMPROMISO CON USTED:

PROTEGER LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS A TRAVÉS DE LA LEY DE DERECHOS E INFORMACIÓN DE LOS PACIENTES, QUE REGULE:

- Los derechos de los pacientes.
- Derechos a la información y a la libre elección.
- Derecho a la segunda opinión.
- El acceso a la historia clínica.
- El Testamento Vital y Voluntades Anticipadas de los ciudadanos.
- La creación de los Comités de Bioética en las áreas de salud.

DESARROLLAR UNA ORDEN DE LA CONSELLERIA DE SANIDAD QUE REGULE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES QUE SE PRODUZCAN EN NUESTRA RED SANITARIA, COMPROMETIÉNDOSE A DAR UNA CONTESTACIÓN A LOS 15 DÍAS DE SU RECEPCIÓN.

EJECUTAR EL PLAN DE SALUD DE LA COMUNIDAD VALENCIANA COMO INSTRUMENTO DE PROGRESO SOCIAL.

TODOS LOS PACIENTES DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO TIENEN DERECHO:

- Al respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad sin que pueda sufrir discriminación por razones de raza, de sexo, económicas, sociales o ideológicas.
- A recibir en todo momento un trato amable, comprensivo y respetuoso.
- A la confidencialidad de los datos sobre su salud, sin que nadie, sin su autorización, pueda acceder a ellos, salvo en los casos previstos en la legislación vigente. El secreto profesional estará garantizado en todo momento.
- A que se le extienda certificado acreditativo de su estado de salud cuando su exigencia haya sido establecida por una disposición legal o reglamentaria.
- A obtener las prestaciones sanitarias complementarias, asistenciales y farmacéuticas necesarias para promover, conservar o restablecer su salud según lo establecido en la normativa vigente.
- A no ser sometido a procedimientos diagnósticos o terapéuticos de eficacia no comprobada, salvo en los casos en que, previamente advertido de sus riesgos y ventajas, dé su consentimiento por escrito de acuerdo con la normativa vigente para ensayos clínicos. Usted podrá revocar su consentimiento en cualquier momento, si lo considera oportuno.
- A que cualquier queja formulada por usted sobre la atención recibida sea investigada; y a obtener respuesta por escrito de la persona competente, en el plazo establecido.
- A disponer de la tarjeta SIP como documento de naturaleza personal e intransferible, acreditativa de su derecho a la asistencia sanitaria en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

DERECHOS DE
LOS PACIENTES





DERECHOS DE LOS MISOS

DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN DE:

- 1 Su médico/pediatra de Atención Primaria dentro del Área de Salud que le corresponde por su domicilio y de acuerdo con las disposiciones que regulen el trabajo sanitario de los centros de salud.
- 2 Su médico especialista y Hospital donde desea ser atendido de acuerdo con sus necesidades terapéuticas y en los términos y condiciones que establezca la Conselleria de Sanitat.
- 3 Tratamiento, entre las opciones clínicas que le presente el médico responsable de su caso, previa una adecuada información, siendo preciso su consentimiento ante cualquier intervención, excepto en los siguientes casos:
 - Cuando la no intervención suponga un riesgo para la salud pública, según determinen las autoridades sanitarias.
 - Cuando no este capacitado para tomar decisiones, en cuyo caso serán sus familiares, allegados o representante legal quienes ejercerán ese derecho.
 - Ante una situación de urgencia que no permita demoras.
- 4 A solicitar una segunda opinión, en situaciones excepcionales, cuando las circunstancias de su enfermedad le exijan tomar una decisión difícil, y de acuerdo con lo que la normativa vigente establezca.

UNA SANIDAD MÁS EFICAZ Y EFICIENTE

- Donde el acceso a la asistencia sanitaria se realice en igualdad de condiciones para todos.
- Que atienda a los pacientes de la forma más adecuada y en el tiempo más adecuado.
- Cercana al ciudadano, sin barreras administrativas y organizativas que dificulten el acceso.
- Que tenga definidos sus estándares de calidad en la atención al paciente.
- Donde todos los recursos asistenciales estén al servicio de los ciudadanos.

NUESTRO COMPROMISO CON USTED:

MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN SANITARIA A TRAVES DEL **PLAN DE GARANTÍAS DE LA DEMORA EN LOS SERVICIOS DE SALUD** QUE POSIBILITE:

- La realización de pruebas diagnósticas y tratamientos no demorables en menos de **7 días**.
- La realización de pruebas diagnósticas y tratamientos demorables en menos de **30 días**.
- La realización de pruebas diagnósticas y tratamientos ordinarios en menos de **90 días**.

GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LAS INSTITUCIONES SANITARIAS A TRAVES DEL **INSTITUTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA COMUNIDAD VALENCIANA**.

COMPROMISOS





COMPRAMOS PACIENTES



DESDE LA CONSELLERIA
DE SANITAT
QUEREMOS OFRECERLE:

UNA SANIDAD ORIENTADA A LAS NECESIDADES DE LOS PACIENTES.

- Que tenga como objetivo mejorar el nivel de atención, información y comunicación con los pacientes.
- Que cuide y mejore las relaciones afectivas del paciente y su entorno familiar cuando acuden a los servicios asistenciales de la red sanitaria.
- Que, atendida por personas, cuiden su salud y comprendan sus preocupaciones.
- Donde la prestación de servicios le genere un alto grado de confianza y satisfacción.

NUESTRO COMPROMISO:

EJECUTAR EL PLAN DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN SANITARIA DE LA COMUNIDAD VALENCIANA:

- Ejecutar programas para la mejora continua de la calidad asistencial.
- Implantar el Programa SAIP.
- Desarrollar el Programa de Formación en Humanización.
- Instaurar un Programa de Acogida y Despedida del paciente hospitalizado.
- Impulsar Programas de Integración de los Discapacitados.
- Fomentar Programas de Participación del Voluntariado.

DERECHO A LA INFORMACIÓN:

- 1 En cualquier proceso asistencial usted tiene derecho a conocer la información obtenida sobre su propia salud. La información que se le dé será verídica, fácilmente comprensible y adecuada a sus necesidades para ayudarle a tomar decisiones responsables.
- 2 Usted tiene también derecho a no ser informado si no lo desea, respetando su derecho a "no saber" y debiendo quedar constancia por escrito de este hecho. No obstante, el derecho a no ser informado podrá restringirse en interés de su propia salud, por necesidades terapéuticas o por razones de interés general.
- 3 Toda la información que sobre su salud disponga el sistema sanitario deberá estar debidamente recogida en su Historia Clínica con las garantías que establezca la normativa vigente. Usted tiene derecho a acceder a su Historia Clínica, pero este acceso no será en perjuicio del derecho de terceros a la confidencialidad de sus datos que figuren en ella, ni del derecho de los profesionales que hayan intervenido en su elaboración, quienes podrán invocar la reserva de sus observaciones, apreciaciones o anotaciones subjetivas.
- 4 El titular del derecho a la información es usted. La información que se dé a sus familiares será la que previamente haya autorizado, expresa o tácitamente.
- 5 En el caso de menores, la información se dará a los padres o tutores. Cuando a juicio del médico responsable el menor tenga el suficiente grado de madurez, se le facilitará además a él la información adecuada a su edad, formación y capacidad.
- 6 A recibir información suficiente y adecuada sobre las situaciones y causas de riesgo que existan para su salud, incluyendo información epidemiológica sobre los problemas más comunes de salud y sobre aquellos conocimientos que fomenten comportamientos y hábitos de vida saludable.

DERECHOS DE
LOS PACIENTES





DERECHOS DE LOS MISOS

DERECHOS DEL PACIENTE HOSPITALIZADO:

- 1 Cuando ingrese en un hospital se le asignará un médico que será su interlocutor con el equipo asistencial. En caso de ausencia, otro facultativo del equipo asumirá esa responsabilidad.
- 2 Usted podrá identificar fácilmente el status profesional del personal que le atiende a través del uniforme u otros signos identificativos.
- 3 Cuando finalice su estancia, usted, un familiar o persona allegada recibirá el informe de alta.
- 4 En caso de que usted no acepte el tratamiento que se le prescriba, deberá firmar el alta voluntaria; de negarse a ello será la Dirección del Centro Sanitario correspondiente, a propuesta del médico responsable, la encargada de hacerlo.

La Generalitat Valenciana comprometida con el bienestar de sus ciudadanos, y la mejora continua de todos sus servicios, quiere establecer, en esta carta dirigida a los pacientes de la Comunidad Valenciana, nuevos retos y nuevas metas que estimulen el trabajo que, desde las administraciones públicas, realizamos en favor de todos y cada uno de ustedes.

En este sentido, la Conselleria de Sanitat en su deseo de lograr la mejor calidad en todos sus servicios asistenciales, quiere hacer realidad las expectativas de sus ciudadanos para que la atención de sus problemas de salud sea tratada en el tiempo y en forma más adecuados.

Siendo usted, como ciudadano, el centro de todas nuestras actividades y preocupaciones, el Gobierno Valenciano quiere comprometerse con usted, para que, entre todos, podamos hacer realidad los proyectos de futuro que esta Conselleria de Sanitat les plantea.

COMPROMISOS





C O M P R _ O S P A C I E N T E S



■ ■ ■ DERECHO A LA PARTICIPACIÓN

1 La Consellería de Sanitat considera inestimable su participación en el proceso de la asistencia sanitaria que se le dé, para ello pone a su disposición diferentes procedimientos:

- Puede formular quejas y reclamaciones cuando considere que tiene motivo justificado para ello.
- Puede realizarnos sugerencias sobre todo lo que a su juicio mejore la calidad asistencial que usted y sus conciudadanos/as reciben.
- Puede manifestar su agradecimiento cuando considere que la actuación del profesional que le ha atendido lo merece.

En el SAIP encontrará a su disposición lo necesario para hacerlo, y le prestarán su ayuda si la necesita. Este servicio será el encargado de darle tramitación de acuerdo con lo establecido legalmente.

2 Usted puede participar en los Consejos de Salud a través de las organizaciones sociales implantadas en las Áreas de Salud de la Comunidad.

3 Puede colaborar, de acuerdo con las Autoridades Sanitarias, en actividades de voluntariado para apoyo en la atención de los pacientes, en el marco de la Ley del Voluntariado de la Comunidad Valenciana.

**DERECHOS DE
LOS PACIENTES**





DERECHOS DE LOS SERVICIOS

■ ■ ■ USTED PUEDE COLABORAR:

- 1 Cumpliendo las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes para toda la población, así como las que específicamente determinen las Instituciones Sanitarias.
- 2 Cuidando las instalaciones y colaborando en su buen mantenimiento para que pacientes y acompañantes puedan sentirse confortables.
- 3 Responsabilizándose del uso adecuado de las prestaciones que el sistema sanitario le ofrece, y de una manera especial de la utilización de servicios y prestaciones terapéuticas.
- 4 Tratando con consideración y respeto a todos cuantos en las Instituciones Sanitarias desarrollan su labor trabajando por el bien de su salud.
- 5 Facilitando los datos que sobre su estado físico y/o psíquico y sobre su salud, sean necesarios para mejorar el proceso asistencial o por razones de interés general.
- 6 Complimentando con sinceridad las encuestas sanitarias que se le soliciten.

Ponga especial atención a las indicaciones y recomendaciones que le realice su enfermera/o porque están dirigidas a mejorar sus condiciones de vida y su salud.

Contribuya al cuidado de las instalaciones y prestaciones que se pongan a su disposición, porque es un beneficio para usted y para el resto de los pacientes.

Cuando su salud lo permita, se le dará el Alta Hospitalaria que usted deberá firmar. En ella se especificará diagnóstico y tratamiento para conocimiento de su médico de cabecera.

El Hospital dispondrá de un **Programa de Despedida** al enfermo que le indicará todos aquellos aspectos informativos de interés referidos a su proceso.

Si su estado de salud lo aconseja y de acuerdo con el criterio del médico, se le facilitará el transporte hasta su domicilio.

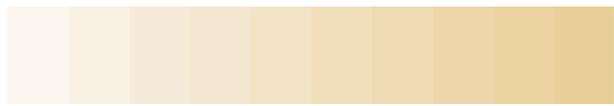
En aquellas situaciones que lo permitan, y siempre de acuerdo con su médico especialista, podrá seguir un programa de hospitalización en su propio domicilio, en donde será atendido por personal sanitario especializado, de acuerdo con el plan terapéutico que se haya establecido.

Si ha de seguir tratamiento en Hospital de día médico-quirúrgico y precisa transporte sanitario se pondrá a su disposición.

Y recuerde, que la atención especializada le ofrece una amplia cartera de servicios que puede consultar en el anexo que le proporciona este documento.

Y CUANDO TENGA UNA DUDA, ACUDA AL SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL PACIENTE (SAIP), DONDE HARÁN TODO LO POSIBLE POR AYUDARLE.

ACCESO A LOS
SERVICIOS
ASISTENCIALES





ACCESO A LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA A LOS PACIENTES

ACCESO A LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

El acceso a los servicios asistenciales en Atención Especializada se realiza fundamentalmente:

- A través de su médico de cabecera.
- A través de los servicios de urgencia.

Tiene que saber que, desde la Conselleria de Sanitat, estamos trabajando para que la cita con su médico especialista pueda realizarse desde su Centro de Salud, para hacerle más fácil y cómodo el procedimiento.

La prestación de asistencia en atención especializada la puede recibir en diferentes niveles:

- En los centros de especialidades.
- En el hospital.
 - Consultas externas.
 - Servicios de urgencia.
 - Ingreso hospitalario.
 - Hospitalización domiciliaria.
 - Ingreso hospital de día médico-quirúrgico.

Una vez que haya accedido a la atención especializada, será el médico especialista el que decida que nivel de atención precisa usted para tratarle su dolencia en mejores condiciones.

Su ingreso en un Hospital se hará, si es con carácter programado a petición del médico especialista correspondiente, y si es una situación de urgencia a través de los Servicios de Urgencia.

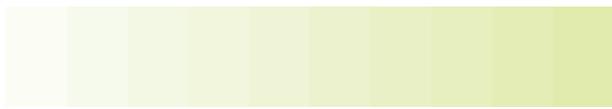
Cuando ingrese en un Hospital, será recibido de acuerdo al **Programa de Acogida**, el cual le proporcionará la información y la atención necesaria para aliviarle y mitigarle la carga emocional que supone el ingreso en el hospital.

En el Hospital se le asignará un médico, cuyo nombre se le dará a conocer, para que sea su interlocutor siempre que usted o sus familiares precisen recabar información sobre su estado de salud.

Durante el tiempo que esté ingresado colabore con los profesionales para que su evolución sea la mejor. Tráteles siempre con el respeto que merece la persona que trabaja por su salud.



DERECHOS DE LOS PACIENTES





ACCESO A LOS SERVICIOS



ACCESO A LOS SERVICIOS EN ATENCIÓN PRIMARIA

Para acceder a los Servicios Asistenciales de la Conselleria de Sanitat debe estar en posesión de la Tarjeta Sanitaria (**Tarjeta SIP**), que es el documento de identificación individual que le acredita su derecho a la asistencia sanitaria en los diferentes niveles asistenciales.

Esta Tarjeta Sanitaria le permitirá:

- Garantizar su derecho a la libre elección de médico y hospital.
- Facilitar el acceso a su Historia Clínica.
- Inscribirse como paciente de un médico de cabecera y acudir a él cuando lo necesite.
- Agilizar y simplificar el acceso a los centros asistenciales, tanto en Atención Primaria como de Especialidades y Hospitales.

Si tiene alguna duda, en su Centro de Salud le darán información sobre:

- El horario de atención al público.
- El procedimiento para pedir cita y qué debe hacer si desea cancelarla.
- El procedimiento a seguir para realizar pruebas diagnósticas y el trámite a seguir para la recogida de resultados.

Cuando solicite consulta con su médico, se le dará en un plazo máximo de 24 horas, salvo para las visitas programadas o trámites administrativos.

Es aconsejable que acuda a la consulta en la hora que se le ha citado para que su médico pueda atender a todos sus pacientes tal y como se ha programado. Recuerde que si no va a poder hacerlo, debe comunicarlo a su centro lo antes posible y pedir una nueva cita.

En su Centro de Salud tendrá a su disposición indicaciones para ayudarle a cuidar de su salud y la información sobre el curso que siguen sus quejas o sugerencias.

En el caso de que su estado de salud no le permita acudir a la consulta comuníquelo y será su médico el que se desplace a su domicilio para atenderle.

Si la situación es de atención urgente llame a cualquier hora del día a los números de teléfono gratuitos 900 161 161 ó al 112 (Emergencias de la Generalitat Valenciana) y se le atenderá con la mayor rapidez posible.

Y recuerde, que en cada uno de los Centros de Salud, tiene a su disposición una amplia cartera de servicios, que puede consultar en el anexo que le proporciona este documento.

ACCESO A LOS SERVICIOS ASISTENCIALES

