

# DISPOSICIONES GENERALES

DEPARTAMENTO DE SALUD

## 3424

*DECRETO 147/2015, de 21 de julio, por el que se aprueba la Declaración sobre Derechos y Deberes de las personas en el sistema sanitario de Euskadi.*

Los derechos y deberes de las personas en materia de salud son la manifestación del conjunto de valores que vertebran las relaciones sanitarias. Constituyen una expresión de los derechos humanos recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 y tienen su fundamento en el artículo 43 de la Constitución Española en el que se reconoce el derecho a la protección de la salud y encomienda a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública, a través de medidas preventivas y de las prestaciones y los servicios necesarios. Los valores del sistema sanitario vasco establecidos en la Ley 8/1997, de 26 de junio, de Ordenación de Sistema Sanitario Vasco, se corresponden con dicha concepción.

En desarrollo de esta previsión, el artículo 10 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad estableció los derechos de la ciudadanía en relación con las diferentes administraciones públicas sanitarias. En lo que concierne a los deberes, el artículo 11 estableció las obligaciones de la ciudadanía.

Tras la aprobación, el 4 de abril de 1997, por el Consejo de Europa del «Convenio para la protección de los derechos humanos y la dignidad del ser humano respecto de las aplicaciones de la biología y la medicina», adquirieron carácter jurídico vinculante, para los países firmantes, determinados reconocimientos de derechos de las y los pacientes entre los que resalta el derecho a la información, el consentimiento informado y la intimidad de la información relativa a la salud de la persona.

La materialización de los mencionados derechos se produjo mediante la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, cuyo artículo 1 establece que la referida Ley tiene por objeto «la regulación de derechos y obligaciones de los pacientes, usuarios y profesionales, así como de los centros y servicios sanitarios públicos y privados en materia de autonomía del paciente y de información y documentación clínica».

Con la aprobación de la Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública, se completó el derecho a la protección de la salud de la ciudadanía desde la vertiente preventiva y de protección y promoción de la salud, estableciéndose derechos y obligaciones específicas en materia de salud pública.

En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi, con la aprobación del Decreto 175/1989, de 18 de julio, se procedió, por primera vez, a regular esta materia mediante la aprobación de la «Carta de Derechos y Obligaciones de los pacientes y usuarios del Servicio Vasco de Salud-Osakidetza». Regulación ésta que se completa, en cuanto a la infancia y adolescencia, por la Ley 3/2005, de 18 de febrero, de atención y protección de la infancia y adolescencia, cuyo Capítulo II se dedica al derecho a la salud y a la atención sanitaria.

Posteriormente, la Ley 8/1997, de 26 de junio, de Ordenación Sanitaria de Euskadi, en su artículo 10, establece que el Sistema sanitario de Euskadi garantizará el desarrollo y aplicación de

todos los derechos y deberes de carácter instrumental y complementario que deriven de la regulación legal del derecho a la protección de la salud.

En desarrollo de esta previsión se procede a la actualización de los derechos y deberes de las personas en el sistema sanitario de Euskadi, teniendo en cuenta los valores que en este momento impregnan la asistencia sanitaria y que la relación entre las y los profesionales sanitarios y las personas destinatarias de las prestaciones está en continua evolución, con una mayor demanda de autonomía, información, participación y pedagogía por parte de estas últimas. De ahí que el equilibrio entre los derechos y los deberes de las partes implicadas en esta relación vaya variando y, sin duda, tornándose más complejo.

Paralelamente a esta evolución legislativa, la esperanza de vida ha seguido aumentando y los problemas de salud se presentan a menudo como condiciones con las que se ha de convivir a lo largo de la vida. El envejecimiento progresivo de la población hace que las enfermedades crónicas y degenerativas y la discapacidad derivada de múltiples patologías cobren un creciente protagonismo. La vulnerabilidad, la dependencia, la protección y el respeto a la autonomía y a los proyectos vitales son cuestiones prioritarias en nuestro tiempo.

A raíz de estos cambios, en la relación asistencial se han desarrollado nuevos valores: autonomía, sostenibilidad, protección de las personas más vulnerables, seguridad clínica, etc., que deben promoverse. Pero también han surgido «contra-valores»: ineficiencia, excesiva medicalización, insolidaridad, etc., que deben evitarse. En una sociedad plural y democrática los poderes públicos tienen la tarea de promover los primeros y limitar los segundos.

Junto a estos nuevos valores, en este periodo de tiempo, ha tenido lugar una extraordinaria evolución científico-técnica que, unida a la evolución de los recursos dedicados a la asistencia sanitaria, plantean la necesidad de una revisión de la relación entre profesionales sanitarios y ciudadanía, tanto desde un punto de vista ético como jurídico.

Esta Declaración pretende ordenar y estructurar el contenido de numerosas y variadas normas que recogen el conjunto de derechos y deberes de la ciudadanía de conformidad con los principios de universalidad, solidaridad, equidad, calidad de los servicios y participación que informan el sistema sanitario de Euskadi. La Declaración contribuye, por tanto, a profundizar en el carácter universal de la asistencia sanitaria, en la mejora de la calidad asistencial, en la solidaridad, en la equidad en el acceso y en el uso de los servicios sanitarios y en la participación de las personas en las actuaciones del sistema sanitario de Euskadi.

Así mismo, la Declaración aspira a que todas las partes implicadas reconozcan las posibilidades asistenciales reales y hagan un uso adecuado y sostenible de los recursos. También pretende que las personas puedan adoptar un papel activo y responsable en los procesos y en la toma de decisiones que afectan a su salud y enfermedad, a su sexualidad y reproducción y a su vida, incluido el final de la misma.

En cuanto a su contenido, además de los derechos que se citan con carácter general para el conjunto de la ciudadanía en relación con el sistema sanitario de Euskadi, se hace especial referencia a las necesidades específicas relativas a la infancia/adolescencia, sexualidad/reproducción, ancianidad y final de la vida, así como a los colectivos integrados por personas vulnerables y por personas afectadas por enfermedades raras.

La norma se estructura en cuatro capítulos, además de una disposición adicional, una disposición transitoria, una disposición derogatoria, y tres disposiciones finales.

En el primer capítulo se establecen el objeto, el ámbito y los principios que informan e inspiran la Declaración de derechos y deberes de las personas del sistema sanitario de Euskadi, entendiéndose, conforme al artículo 29 de la Ley de Ordenación Sanitaria de Euskadi, que las estructuras sanitarias concertadas forman operativamente parte del sistema sanitario de Euskadi. Y que, conforme al artículo 30.2 de la citada ley, en los conciertos sanitarios quedará asegurado el respeto a los derechos instrumentales y complementarios de las personas usuarias, por cuyo cumplimiento velará la Administración.

En el segundo capítulo se especifican los derechos, articulados a su vez en cinco grupos:

– Derechos en las relaciones asistenciales. Se recogen en el artículo 4. Son derechos de todas las personas exigibles con ocasión de las relaciones asistenciales.

– Derechos relacionados con la participación responsable en la gestión de la propia salud. Se contemplan en el artículo 5 y refleja el derecho a disponer de información sobre los recursos y organización del sistema sanitario así como del estado de su propia salud, tanto verbal como documentalmente, de manera que se permita y propicie la participación y el autocuidado responsables.

– Derechos en relación con la organización y gestión del sistema sanitario de Euskadi. Se recogen en el artículo 6 y en él se concretan los derechos de las personas a que el sistema sanitario de Euskadi se gobierne atendiendo a los valores de la ética democrática y atributos específicos del «Código ético y de conducta de los cargos públicos y personal eventual de la Administración General e Institucional», aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión de 28 de mayo de 2013, así como que se base en los principios de universalidad, equidad y solidaridad para conseguir un sistema eficiente, de calidad y con la salud integral de las personas como objetivo prioritario.

– Derechos en relación a las políticas sanitarias específicas, que se contemplan en los artículos 7 a 11. En ellos se hace referencia a las políticas sanitarias sobre prevención y promoción de la salud, investigación y docencia, adecuación de la asistencia sanitaria a las distintas fases de la vida y políticas específicas para colectivos de personas vulnerables.

– Derechos en materia de salud pública que se reflejan en el artículo 13, vinculados con el derecho a la información, a la participación y seguridad en las prestaciones.

En el tercer capítulo se especifican los deberes. Son deberes, no sólo para políticos, gestores y profesionales, sino que afectan a todas las personas en su relación con el sistema sanitario de Euskadi. El uso responsable de los recursos, la colaboración con la organización y la seguridad clínica, etc. afectan a toda la ciudadanía. Podemos decir entonces que existe un binomio derecho/deber, dejando patente que todas las personas tenemos derechos, pero también deberes.

En el capítulo cuarto se regula el procedimiento para la tramitación de quejas y reclamaciones y la existencia de unidades o servicios de atención a las personas en relación al cumplimiento y promoción de esta Declaración de derechos y deberes.

Si bien la parte dispositiva del Decreto contempla las relaciones de las personas en el Sistema sanitario de Euskadi, a través de su Disposición Adicional la norma proyecta una visión global de los derechos de las personas que por su condición de persona le corresponden en sus relaciones con las estructuras sanitarias.

En la citada la Disposición Adicional Única, se recoge la exigibilidad, en las estructuras sanitarias privadas no vinculadas contractualmente con la Administración sanitaria, de determinados derechos recogidos en esta Declaración, fundamentalmente los referidos al derecho a la información

sanitaria, a la intimidad, al consentimiento informado y al respeto a las voluntades manifestadas de manera anticipada. Son cuestiones vinculadas a la condición de titulares de derechos que tienen todas las personas y que constituyen el eje básico de las relaciones asistenciales, al margen de la titularidad pública o privada de las estructuras sanitarias en las que se desarrolle la actividad asistencial. Se recogen, así mismo, los deberes que deben asumir las personas que acudan a estas estructuras sanitarias privadas.

En este sentido, constituye uno de los objetivos del Departamento de Salud, en materia de calidad y seguridad en las prestaciones sanitarias, que la Declaración de derechos y deberes constituya el referente y guía de actuación en las relaciones asistenciales de las estructuras sanitarias privadas con las personas que requieran sus prestaciones.

Por lo expuesto, a propuesta del Consejero de Salud, previos los trámites oportunos, de acuerdo con la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi, y previa deliberación y aprobación por el Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día 21 de julio de 2015,

DISPONGO:

## CAPÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1.– Objeto.

1.– El presente Decreto tiene por objeto concretar, en el marco de la vigente legislación, el conjunto de derechos y obligaciones que conforman la Declaración sobre derechos y deberes de las personas en el sistema sanitario de Euskadi.

2.– Constituye también objeto de este Decreto la regulación de los servicios encargados de velar por el cumplimiento de la Declaración de Derechos y Obligaciones y de facilitar información y orientación a las personas que lo requieran.

#### Artículo 2.– Ámbito.

1.– Son titulares de los derechos y deberes recogidos en esta Declaración todas las personas que accedan o utilicen las prestaciones y servicios sanitarios que se proporcionan por el sistema sanitario de Euskadi.

2.– Los derechos y obligaciones establecidos son exigibles en relación a todas las acciones de carácter sanitario, sean de promoción, prevención, asistencial o de investigación y docencia que se desarrollen en los centros, servicios o establecimientos sanitarios de titularidad pública o concertados que integran el sistema sanitario de Euskadi.

3.– Las personas que presten sus servicios en los centros, servicios y establecimientos sanitarios a los que se refieren los apartados anteriores, en el ejercicio de su actividad profesional, estarán vinculadas al respeto y cumplimiento de los derechos y deberes que se recogen en esta Declaración.

#### Artículo 3.– Principios.

Los principios que informan e inspiran el conjunto de acciones de carácter sanitario que se desarrollen en el sistema sanitario de Euskadi son:

- a) El respeto a la libertad de la persona, a su dignidad y a la autonomía en las decisiones que afecten a su salud.
- b) El respeto a la vida y a la integridad física y psíquica.
- c) La igualdad y no discriminación por razón de nacimiento, edad, nacionalidad, raza, sexo, discapacidad o enfermedad, religión, moral, opinión, ideología, situación económica, idioma, o por cualquier otra circunstancia personal, familiar o social.
- d) La universalidad de la asistencia sanitaria y el acceso a los servicios asistenciales disponibles en condiciones de igualdad efectiva.
- e) La solidaridad y la equidad en el acceso, en el uso y la calidad de los servicios sanitarios.
- f) La confianza entre las y los agentes intervinientes en la relación asistencial y la confidencialidad de los datos sobre la salud y de la información que se genera en las relaciones clínicas.
- g) El respeto al libre desarrollo de la personalidad y de los diferentes proyectos de vida.
- h) La responsabilidad y la participación de las personas en la gestión de su salud.

## CAPÍTULO II

### DERECHOS

Artículo 4.– Derechos en las relaciones asistenciales.

En el ámbito de las relaciones asistenciales corresponden a la persona paciente o usuaria del sistema sanitario de Euskadi los siguientes derechos:

- a) A ser tratada con respeto y corrección en un clima de seguridad y confianza con las y los profesionales que les atienden.
- b) A recibir la información disponible sobre su salud con motivo de cualquier actuación en el ámbito de la misma, de forma comprensible y adecuada a las circunstancias y a la capacidad del o de la paciente, así como, en su caso, a que se respete su derecho a no recibir información, cuando así lo manifieste.
- c) A que toda intervención terapéutica se realice con su consentimiento libre y voluntario, una vez recibida información veraz, comprensible y adecuada sobre su finalidad, naturaleza, consecuencias, riesgos y tratamientos alternativos existentes, y a decidir libremente entre las opciones clínicas disponibles, incluida la de no hacer nada.

Específicamente, con carácter previo al parto, las mujeres embarazadas tienen derecho a ser informadas y a decidir libremente sobre aquellas intervenciones no necesarias desde el punto de vista clínico y cuya omisión no suponga un riesgo para su salud o la del niño o niña que vaya a nacer.

- d) A negarse al tratamiento, aunque esto pudiera perjudicar su salud o conducirlo a la muerte, salvo en los casos determinados en la ley.
- e) A la seguridad clínica con mecanismos adecuados de detección y prevención de riesgos que conlleva la atención sanitaria.

En relación con los partos, los mecanismos de seguridad deberán garantizar la identificación de las y los recién nacidos.

Así mismo, las y los recién nacidos tendrán derecho a los programas de prevención de carácter universal implantados en la Comunidad Autónoma de Euskadi (metaboloopatías-prueba del talón, detección precoz de la sordera, etc.).

f) A que se consideren las diferentes situaciones, condiciones y necesidades de hombres y mujeres, de conformidad con lo previsto en la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la igualdad de mujeres y hombres.

g) A que se tengan en cuenta las circunstancias de los niños, niñas y adolescentes cuando sean hospitalizadas en cuanto a la información facilitada, el consentimiento y el acompañamiento de sus padres, madres o personas que los sustituyan.

h) A la participación libre y voluntaria en la investigación biomédica y en las prácticas docentes, una vez recibida la información adecuada sobre su naturaleza, objetivos, implicaciones y riesgos.

i) A la expresión anticipada de sus deseos sobre los cuidados y el tratamiento de su salud en un documento de voluntades anticipadas, para su cumplimiento en las situaciones en las que no sea capaz de expresarlos personalmente.

j) A acceder y obtener las prestaciones sanitarias que correspondan, en las condiciones legalmente establecidas, a fin de proteger, conservar o restablecer el estado de salud.

k) A que se registre en su historia clínica, en los términos previstos en el Decreto 38/2012, de 13 de marzo, sobre Historia clínica y derechos y obligaciones de pacientes y profesionales en materia de documentación clínica, la información que se genere en los procesos asistenciales que le afecten, con las medidas de seguridad que garanticen la confidencialidad, autenticidad, integridad y trazabilidad de sus datos personales.

l) A que se respete la intimidad y privacidad en la relación asistencial, asegurando los espacios y medios adecuados y el conocimiento y respeto por parte de las y los profesionales de la forma correcta de actuar a este respecto.

m) A recibir información sobre las vías a utilizar para la formulación de quejas, reclamaciones y sugerencias, así como de reconocimientos para el personal que les ha prestado la atención sanitaria.

n) A que se garantice el derecho a utilizar cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma en sus relaciones con las estructuras sanitarias, en los términos previstos en la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de personas consumidoras y usuarias y en el Decreto 67/2003, de 18 de marzo de normalización del uso del euskera en Osakidetza-Servicio vasco de salud.

Artículo 5.– Derechos relacionados con la participación responsable en la gestión de la propia salud.

La persona paciente o usuaria del sistema sanitario de Euskadi tiene los siguientes derechos relacionados con la organización y gestión de su salud:

a) A conocer en todo momento a la persona profesional de la salud responsable de su diagnóstico, cuidado y tratamiento, así como su nombre, la titulación y la especialidad de las y los profesionales sanitarios que le atienden, y a distinguir fácilmente su estatus profesional.

b) A la información y a la obtención de copia de los datos de salud que consten en su historia clínica en los términos previstos en la legislación vigente y a que el acceso a dicha información por otras personas se realice únicamente en los supuestos y con las garantías previstas en el Decreto 38/2012, de 13 de marzo, sobre historia clínica y derechos y obligaciones de pacientes y profesionales de salud en materia de documentación clínica.

c) A recibir los informes clínicos y los certificados acreditativos de su estado de salud en los supuestos previstos en el mencionado Decreto 38/2012, de 13 de marzo.

d) A conocer los problemas sanitarios de la colectividad cuando impliquen un riesgo para la salud pública o para su salud individual, y el derecho a que esta información se difunda en términos verdaderos, comprensibles y adecuados para la protección de la salud, de acuerdo con lo establecido por la ley.

e) A recibir información de manera comprensible sobre los recursos sanitarios y socio-sanitarios disponibles, actuaciones y prestaciones del sistema sanitario de Euskadi, su calidad y requisitos de acceso a los mismos, con el fin de que pueda organizar y gestionar su propia salud con el mayor nivel de autonomía posible.

f) A que se promueva y facilite la participación activa de forma individual y colectiva a través del autocuidado y la autogestión con programas de educación y empoderamiento de las personas, así como el fomento de la participación de las asociaciones de personas enfermas, personas cuidadoras y familiares para la mejora de la atención general o específica de sus colectivos. En la implementación de estos programas de educación y empoderamiento se tendrá en cuenta la perspectiva de género.

Artículo 6.– Derechos en relación con la organización y gestión del sistema sanitario de Euskadi.

En relación con la organización y gestión del sistema sanitario de Euskadi, las personas usuarias tienen los siguientes derechos:

a) A que el sistema sanitario de Euskadi se gobierne atendiendo a los valores de la ética democrática y atributos específicos del «Código ético y de conducta de los cargos públicos y personal eventual de la Administración General e Institucional», así como que se base en los principios de universalidad, solidaridad, equidad, transparencia, calidad de los servicios y participación ciudadana.

b) A disponer de un sistema sanitario eficiente y adecuado a las necesidades de salud de la población, con accesibilidad, efectividad y eficiente uso de los recursos sanitarios públicos, y con mecanismos profesionales de garantía de calidad asistencial que incluyan sistemas de evaluación y mejora continua.

c) A formular quejas, reclamaciones o sugerencias sobre el funcionamiento del sistema sanitario de Euskadi y a un servicio de atención a las personas usuarias que sea eficaz, identifique necesidades y demandas, gestione y resuelva las disconformidades y transmita las sugerencias y agradecimientos.

d) A participar de forma activa, directamente o a través de las organizaciones en que se agrupen o que las representen, en las actuaciones del sistema sanitario de Euskadi, así como a colaborar, de acuerdo con las Autoridades Sanitarias, en actividades de voluntariado y apoyo al sistema sanitario de Euskadi.

e) A que se garanticen los derechos lingüísticos, de conformidad con lo previsto en la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera, en la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias, así como en el Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias y en el Decreto 67/2003, de 18 de marzo de normalización del uso del euskera en Osakidetza-Servicio vasco de salud.

Artículo 7.– Derechos en relación con las políticas sanitarias específicas.

En relación con las políticas sanitarias específicas, la persona paciente o usuaria del sistema sanitario de Euskadi tiene los siguientes derechos:

a) A que se desarrollen políticas de salud pública que aborden los determinantes de salud como factores que influyen en el nivel de salud y de equidad en salud de la población y, en particular, sobre los riesgos biológicos, químicos, físicos, medioambientales, sociales, educativos, económicos, o de cualquier otro carácter, relevantes para la salud de la población, así como a recibir información sobre los mismos facilitada por las distintas entidades y departamentos del Gobierno Vasco.

b) A que se desplieguen políticas intersectoriales que promuevan la salud, especialmente en el ámbito sociosanitario, mediante la colaboración con las administraciones con responsabilidades en dicho ámbito.

c) A la promoción de la salud y prevención de la enfermedad facilitando entornos saludables, educación en hábitos saludables, vacunación, diagnóstico precoz y control de factores de riesgo.

d) A que se adecue la asistencia sanitaria a las distintas fases de la vida de las personas.

A los efectos de esta Declaración se configuran las siguientes fases de la vida en las que se concretan necesidades específicas:

1.– Necesidades específicas de la infancia y la adolescencia.

2.– Necesidades específicas en la salud sexual y reproductiva.

3.– Necesidades específicas de las personas mayores.

4.– Necesidades específicas del final de la vida.

e) A que se sigan protocolos o programas de protección específica para las personas pertenecientes a colectivos vulnerables, que necesitan medidas especiales para garantizar su acceso en condiciones de igualdad al sistema socio-sanitario.

A estos efectos, se consideran personas vulnerables, o pertenecientes a colectivos vulnerables, aquellas que cumplen los siguientes criterios:

1.– Tener limitada su autonomía o autogestión por agentes internos (estado o salud psicofísica) o externos (recursos, situación socio-cultural, etc.).

2.– Precisar medidas específicas para garantizar su acceso en condiciones de igualdad y no discriminación a los recursos sanitarios o socio-sanitarios.

Conforme a estos criterios, se identifican los siguientes colectivos vulnerables:

a) Personas con trastorno mental.



- b) Personas con discapacidad o diversidad funcional.
- c) Víctimas de maltrato y desamparo.
- d) Víctimas de violencia contra las mujeres.
- e) Inmigrantes en situaciones administrativas irregulares.
- f) Personas excluidas o en riesgo de exclusión social.
- g) Personas transexuales.
- h) A que se sigan protocolos o programas de protección específica para personas con enfermedades raras que necesitan medidas especiales para garantizar la adecuada asistencia sanitaria, respetando su derecho al acceso en condiciones de igualdad y no discriminación a los recursos sanitarios y sociosanitarios.

Artículo 8.– La asistencia sanitaria específica vinculada a la infancia y adolescencia.

Los niños y niñas y las personas adolescentes, en su condición de pacientes y usuarias del Sistema Sanitario de Euskadi, tienen los siguientes derechos específicos:

- a) A que él o la recién nacida permanezca junto a su madre, salvo circunstancias excepcionales.
  - b) A su correcta identificación en el momento de su nacimiento mediante los instrumentos que, a tal efecto, garanticen este derecho.
  - c) A disponer, desde su nacimiento, de su cartilla de salud infantil que contemple las principales acciones de prevención sanitaria y de protección de la salud que se consideren pertinentes.
  - d) A ser inmunizadas contra las enfermedades infectocontagiosas contempladas en el calendario de vacunas propuesto por la autoridad sanitaria, así como su inclusión en aquellos otros programas de prevención vigentes en la Comunidad Autónoma de Euskadi (metabolopatías, detección precoz de la sordera, etc.). Así mismo se procurará la atención temprana a los nacidos con necesidades especiales.
  - e) A recibir información de su estado de salud y, en su caso, del tratamiento médico al que debe someterse, atendiendo a su edad, madurez y estado psicológico y afectivo.
  - f) A dar su consentimiento para la intervención cuando se trate de mayores de 16 años o menores emancipados o emancipadas. En los demás casos, el consentimiento será otorgado por su representante legal. En el supuesto de que la persona menor tenga más de 12 años el consentimiento por su representación legal se dará después de haber escuchado la opinión de la persona menor.
- En los casos de grave riesgo, según criterio del personal facultativo, los padres y madres serán informados de la situación y su opinión será tenida en cuenta para la toma de la correspondiente decisión.
- g) A la seguridad de recibir los cuidados que necesita, incluso en el caso de que fuese necesaria la intervención de la justicia, si los padres o madres, o la persona que los sustituya, se los negaran por razones religiosas, culturales o cualquiera otras, o no estén en condiciones de dar los pasos oportunos para hacer frente a la necesidad.
  - h) A que se potencie su tratamiento ambulatorio a fin de evitar su hospitalización. A tal efecto, los centros de salud y ambulatorios dispondrán de locales adecuados que respondan a las necesi-

dades de cuidados de las personas menores de edad y, en la medida en que sea posible, a las de juego, de acuerdo con las normas oficiales de seguridad y con respeto a la normativa en materia de accesibilidad.

i) A que en los centros de salud mental se creen las condiciones precisas para responder a las necesidades de atención y tratamiento adecuados de los niños, niñas y adolescentes, tendiendo a la creación y equipamiento de unidades especializadas dotadas de personal cualificado para su atención.

j) Además, cuando los niños, niñas y adolescentes requieran hospitalización, tendrán derecho:

1.– A estar acompañadas, el máximo tiempo posible durante su permanencia en el hospital, o en otra instalación sanitaria, de sus padres y madres o de la persona que los sustituya, quienes no asistirán como espectadores pasivos sino como parte activa de la vida hospitalaria.

2.– A ser atendidas, tanto en la recepción como en el seguimiento, de manera individual y, en lo posible, siempre por el mismo equipo de profesionales.

3.– A contactar, en momentos de tensión, con sus padres o madres, o con la persona que los sustituya, disponiendo a tal efecto de los medios adecuados.

4.– A la hospitalización junto a otros niños, niñas y adolescentes, evitando en todo lo posible su hospitalización entre personas adultas. La hospitalización de menores, entre 14 y 16 años, se realizará preferentemente en la planta de hospitalización pediátrica y, en el caso de padecer cáncer, en las Unidades de Hematología y Oncología Pediátricas.

5.– A proseguir su formación escolar durante su permanencia en el hospital, y a beneficiarse de las enseñanzas de los maestros y maestras y del material didáctico que las autoridades escolares pongan a su disposición, disponiendo para ello de locales equipados para las necesidades en materia de cuidados, de educación y de juegos.

6.– A disponer durante su permanencia en el hospital de recursos de entretenimiento y diversión, como juguetes, libros, medios audiovisuales adecuados a su edad, etc.

Artículo 9.– La asistencia sanitaria específica referida a la salud sexual y reproductiva.

Las personas pacientes y usuarias del sistema sanitario de Euskadi, en relación con la asistencia sanitaria específica referida a la salud sexual y reproductiva, tienen los siguientes derechos:

a) A recibir una atención sanitaria a lo largo del proceso asistencial del embarazo, parto y puerperio, basada en guías de práctica clínica y en la evidencia científica disponible.

b) A ser informada y a poder decidir cuando se planteen intervenciones no estrictamente necesarias desde un punto de vista clínico, y que pueden obviarse sin perjuicio para su salud o la del niño o niña, tales como: intervenciones tendentes exclusivamente a acelerar o retardar el parto, aplicación de analgesia, enema, rasurado, episiotomía, posición para la fase de dilatación y del expulsivo, etc. A que se le facilite su participación activa como protagonista de su embarazo y parto y a presentar en el centro sanitario sus preferencias sobre el parto.

c) Durante la estancia en el hospital, a estar acompañada por su pareja o la persona de su confianza antes y durante el parto y en el periodo inmediatamente posterior al mismo y a tener a su lado al niño o niña, así como a su pareja o persona de su confianza, siempre que sea posible, después del parto, así como cuando, con posterioridad, acuda a cualquier centro o servicio sanitario.

d) A ser informada y formada en materia de lactancia materna con objeto de fomentar su utilización en la alimentación infantil.

e) A ejercer el derecho a amamantar a los hijos e hijas en cualquier espacio público.

f) Al acceso a las técnicas de reproducción asistida, en condiciones de igualdad, cuando exista indicación.

g) A recibir atención y educación sexual adecuadas, que incluye la obtención de la información y asesoramiento necesario sobre enfermedades de transmisión sexual y sobre anticoncepción, así como el acceso a los métodos de planificación familiar.

h) A obtener la información y el asesoramiento para la práctica de la interrupción voluntaria del embarazo en las condiciones y con los requisitos legalmente establecidos, garantizando la máxima rapidez, seguridad y confidencialidad en todo el proceso.

Artículo 10.– La asistencia sanitaria específica referida a las personas mayores.

1.– Las personas mayores, en su condición de pacientes y usuarias del Sistema Sanitario de Euskadi, tienen los siguientes derechos específicos:

a) A participar en actividades de promoción y prevención relacionadas con hábitos de vida saludables, identificación de conductas de riesgo, prevención de caídas y otros accidentes, detección y prevención del maltrato psicofísico y detección precoz del deterioro cognitivo y funcional.

b) A un diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que favorezca la conservación y recuperación de la salud, promoviendo su autonomía para gestionar la enfermedad y prevenir los factores de riesgo mediante el apoyo a la autogestión.

c) A una asistencia sanitaria coordinada de equipos multidisciplinares, comprendiendo, atención domiciliaria, servicio de teleasistencia, atención en períodos de convalecencia y rehabilitación, cuidados paliativos, atención en centros de día, centros residenciales y estancias temporales residenciales. Esta asistencia comprende, además, información, consejo sanitario, asesoramiento y apoyo a las personas vinculadas a pacientes mayores.

2.– Los derechos reconocidos en el punto anterior se materializarán preferentemente en entornos próximos a su domicilio habitual y en su domicilio, cuando ello resulte posible.

Artículo 11.– La asistencia sanitaria específica referida al final de la vida.

Las personas pacientes y usuarias del Sistema Sanitario de Euskadi, en relación con la asistencia sanitaria específica referida al final de la vida, tienen los siguientes derechos:

a) A la atención integral, incluida la atención psicológica, con una adecuada planificación de cuidados y de respeto a las voluntades anticipadas así como a una oferta de servicios de cuidados paliativos de calidad en cualquier nivel asistencial, para mitigar el posible sufrimiento, el dolor y otros síntomas frecuentes en el tiempo de morir.

b) A obtener información veraz sobre las opciones terapéuticas y a que se respete y acate su voluntad de aceptación o rechazo de cualquiera de ellas, tanto si se hace saber de forma directa como en forma de voluntades anticipadas o mediante una persona que la represente.

c) Al acompañamiento de familiares y personas allegadas en los procesos con hospitalización, así como el uso, con carácter general, de habitación individual, para preservar su intimidad y, en su caso, el acompañamiento espiritual.

d) A una atención domiciliaria, coordinada de equipos multidisciplinares y comprensiva de información, consejo sanitario, asesoramiento y apoyo a las personas vinculadas al o a la paciente.

Artículo 12.– Derecho a la obtención de la Tarjeta Individual Sanitaria.

1.– La persona paciente o usuaria del sistema sanitario de Euskadi tendrá derecho, cuando concurren los supuestos y los requisitos previstos normativamente, a obtener la Tarjeta Individual Sanitaria o, en su caso, el título identificativo válido en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma previsto en el Decreto 114/2012, de 26 de junio, que posibilite el acceso a las prestaciones sanitarias del sistema sanitario de Euskadi.

2.– La posesión de dicha tarjeta o título identificativo, así como la suscripción del convenio especial de prestación de asistencia sanitaria previsto en el artículo 3.5 de la Ley 16/2003, de 28 de mayo de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, permite el ejercicio de las siguientes facultades:

a) Obtención de una segunda opinión médica en el ámbito del sistema Sanitario de Euskadi en aquellos procesos de enfermedad que conlleven riesgo para la vida o calidad de la misma en los términos previstos en el Decreto 149/2007, de 18 de septiembre.

b) Elección de profesional facultativo general y pediatra, así como centro en atención primaria y, en su caso, a la elección del hospital, conforme a la normativa vigente.

c) Obtención de asistencia sanitaria en un período de tiempo razonable y con la garantía de plazo máximo de respuesta en los supuestos que reglamentariamente se establezcan.

Artículo 13.– Derechos en materia de salud pública.

A todas las personas, directamente o a través de las organizaciones en que se agrupen, les corresponden, en materia de salud pública, los siguientes derechos:

a) A que se les informe sobre los problemas sanitarios de la colectividad cuando impliquen un riesgo para la salud pública o para su salud individual y el derecho a que esta información se lleve a cabo en términos verdaderos, comprensibles y adecuados para la protección de la salud.

b) A la participación efectiva en las actuaciones de salud pública, conforme a los procedimientos que al efecto establezca la Administración Sanitaria.

c) A la seguridad en las intervenciones de salud pública, tanto en las del ámbito comunitario como las de prevención y control de riesgos ambientales.

### CAPÍTULO III

#### DEBERES

Artículo 14.– Deberes de las personas en relación con la organización y gestión del sistema sanitario de Euskadi.

La persona paciente o usuaria, en relación con la organización y gestión del sistema sanitario de Euskadi habrá de cumplir los siguientes deberes:

a) Utilizar adecuadamente, de acuerdo con sus necesidades, los recursos y prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario de Euskadi, colaborar en su sostenibilidad, así como poner en

conocimiento de las y los responsables de las instituciones sanitarias las irregularidades que observe en el funcionamiento de los centros y servicios.

b) Cuidar las instalaciones y equipos sanitarios y colaborar en su mantenimiento, de acuerdo con las normas específicas establecidas en cada centro, servicio y establecimiento sanitario.

c) Presentar en los centros y servicios sanitarios los documentos oficiales que se le requieran para ejercer el derecho de acceso a las prestaciones y los recursos sanitarios.

d) Colaborar en temas de organización y de seguridad clínica cumpliendo las normas y notificando los problemas que detecte así como las sugerencias de mejora.

Artículo 15.– Deberes de las personas en relación con las políticas sanitarias específicas.

La persona paciente o usuaria, en relación con las políticas sanitarias específicas del sistema sanitario de Euskadi habrá de cumplir los siguientes deberes:

a) Colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones sanitarias comunes a toda la población establecidas por el Sistema sanitario de Euskadi para la prevención de enfermedades, especialmente cuando sea por razones de interés público, absteniéndose de realizar conductas que dificulten o impidan su cumplimiento, y poniendo en conocimiento de las autoridades sanitarias los hechos, datos o circunstancias que pudieran constituir un riesgo o peligro grave para la salud de la población.

b) Participar activa y responsablemente en la propia asistencia sanitaria específica de las distintas etapas de la vida y colaborar con los programas especiales para las personas vulnerables.

Artículo 16.– Deberes de las personas para una participación responsable en la gestión de la propia salud.

La persona paciente o usuaria, en relación con su participación responsable en la gestión de su propia salud, dentro del sistema sanitario de Euskadi, deberá de cumplir los siguientes deberes:

a) Asumir las propias decisiones sobre su salud, responsabilizándose de las mismas, debiendo dejar por escrito las decisiones cuando sea legalmente exigible o recomendable (consentimiento informado, alta voluntaria, rechazo de tratamiento, etc.).

b) Cumplir las prescripciones y otras medidas sanitarias indicadas por las y los profesionales y aceptadas voluntariamente.

c) Hacer un uso correcto de la información de su historia clínica y de los documentos sanitarios que se manejen (partes, informes médicos, certificados, etc.).

Artículo 17.– Deberes de las personas en las relaciones asistenciales en el sistema sanitario de Euskadi.

La persona paciente o usuaria, en las relaciones asistenciales que se produzcan en el sistema sanitario de Euskadi, deberá de cumplir los siguientes deberes:

a) Facilitar, de forma veraz, sus datos de identificación y los referentes a su estado físico o su salud, así como colaborar en su obtención, especialmente cuando sean necesarios para el episodio asistencial o por razones de interés público debidamente motivadas.

b) Tratar con el máximo respeto y la mayor consideración al personal de las instituciones sanitarias, a otros y otras pacientes, así como a sus acompañantes.

c) Colaborar con la atención, cuidados e información para la mejor toma de decisiones y respeto a los deseos vitales de las personas a su cargo (en caso de menores de edad y de personas con discapacidades relacionadas con la situación física, psíquica o social).

## CAPÍTULO IV

### SERVICIOS DE ATENCIÓN A PACIENTES Y PERSONAS USUARIAS

Artículo 18.– Servicios de atención a pacientes y personas usuarias.

Las Organizaciones de Servicios Sanitarios de Osakidetza-Servicio vasco de salud, los centros sanitarios concertados y el departamento competente en materia de sanidad dispondrán de Servicios de atención a pacientes y personas usuarias que tendrán entre sus funciones la de velar por el cumplimiento de la Declaración de Derechos y Deberes, así como la de facilitar la información y orientación precisa, cuando sean requeridos para ello.

Artículo 19.– Funciones de los Servicios de Atención a Pacientes y Personas usuarias.

1.– Los Servicios de Atención a Pacientes y Personas Usuarias desempeñarán las funciones siguientes:

a) Tutelar y velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de las personas usuarias del sistema sanitario de Euskadi y de sus familiares.

b) Informar y orientar a las personas usuarias y a sus familiares sobre los aspectos concernientes a su estancia en el centro, servicio o establecimiento sanitario y sobre sus derechos y deberes en relación con el sistema sanitario de Euskadi recogidos en esta Declaración.

c) Colaborar con los equipos asistenciales en la información complementaria que puedan precisar las personas usuarias y pacientes para la correcta cumplimentación de los documentos de consentimiento informado.

d) Atender las reclamaciones referidas al funcionamiento del centro, servicio o establecimiento sanitario y tramitarlas ante el órgano competente para su contestación. De las actuaciones llevadas a cabo se dará cuenta a la persona que haya formulado la reclamación, dentro de los plazos que se establezcan en desarrollo de este decreto.

e) Comunicar a la dirección del centro, servicio o establecimiento sanitario la posible comisión de hechos o conductas que supongan el incumplimiento de los derechos y deberes de las personas usuarias.

f) Implantar y velar por el cumplimiento de las medidas establecidas por la dirección del centro para la prevención y atención de las agresiones a las y los profesionales sanitarios y al resto del personal que trabaja en las estructuras sanitarias, sin perjuicio de las competencias que, en materia de prevención de riesgos laborales, corresponden a los servicios de prevención existentes en los diferentes centros, servicios y establecimientos sanitarios.

g) Tramitar y responder a las iniciativas y sugerencias que se formulen por los usuarios y sus familiares.

h) Formular propuestas de mediación cuando la naturaleza del tema sobre el que verse la reclamación lo permita.

martes 4 de agosto de 2015

2.– Los Servicios de Atención a Pacientes y Personas Usuarias registrarán todas las reclamaciones y solicitudes que se presenten ante ellos, con independencia del centro, servicio o establecimiento sanitario destinatario de la misma. Así mismo, transcribirán las que se presenten verbalmente, cuando se trate de personas con dificultad para la escritura o de expresión.

3.– Para el desarrollo de sus funciones, los Servicios de Atención a Pacientes y Personas Usuarias podrán requerir de las unidades del centro, servicio o establecimiento sanitario afectadas por la reclamación la información que precisen para su tramitación y resolución por el órgano competente.

4.– Mediante Orden de la persona titular del departamento competente en materia de sanidad se desarrollará el procedimiento de tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias así como de las solicitudes de información que se formulen ante los Servicios de Atención a Pacientes y Personas Usuarias.

Artículo 20.– Subsanación de las irregularidades.

1.– Conforme a su estructura organizativa, los órganos de dirección del centro, servicio o establecimiento sanitario son los responsables de que se proceda a subsanar las irregularidades detectadas, dentro de las limitaciones legales y presupuestarias que regulen sus actuaciones.

2.– Las reclamaciones contra actuaciones del personal se resolverán atendiendo a las normas disciplinarias específicas previa apertura, en su caso, del expediente informativo correspondiente, sin perjuicio de las responsabilidades que de los hechos pudieran derivarse.

3.– Las reclamaciones contra las personas usuarias de los centros, servicios y establecimientos sanitarios se tramitarán conforme a los procedimientos vigentes para ello.

Artículo 21.– Otras vías de reclamación.

La interposición de reclamaciones en los servicios de atención a pacientes y personas usuarias no suspenderá el cómputo del plazo legalmente establecido para la interposición de cualquier otra vía de reclamación contra el hecho denunciado.

#### DISPOSICIÓN ADICIONAL

1.– En los centros, servicios y establecimientos sanitarios de titularidad privada, no vinculados al sistema sanitario público por cualquier modalidad contractual, serán exigibles, al menos, los derechos reconocidos a favor de las personas usuarias y pacientes en el artículo 4 y en el artículo 5, excepto los apartados e) y f), del presente Decreto.

2.– Los derechos citados en el apartado anterior serán también exigibles en los servicios sanitarios integrados organizaciones no sanitarias con independencia de la titularidad pública o privada de estas organizaciones.

3.– A las personas usuarias de los centros, servicios y establecimientos sanitarios citados en los apartados anteriores les serán exigibles los deberes previstos en los artículos 16 y 17 de este Decreto en relación con la participación responsable en la gestión de la propia salud, así como en las relaciones asistenciales.

#### DISPOSICIÓN TRANSITORIA

En aquello que no se oponga a lo dispuesto en este Decreto y en tanto se aprueba el procedimiento de tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias previsto en el artículo 16.4 de este Decreto, mantendrá su vigencia la Orden de 19 de junio de 1990, del Consejero de Sanidad y Consumo, por la que se desarrollan los sistemas de información y de tramitación de sugerencias, quejas y reclamaciones de los pacientes y usuarios en el Servicio Vasco de Salud-Osakidetza.

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogado el Decreto 175/1989, de 18 de julio, por el que se aprueba la Carta de derechos y obligaciones de los pacientes y usuarios del Servicio Vasco de Salud-Osakidetza, así como cualquier otra norma de igual o inferior rango en los que se oponga o contradiga lo dispuesto en este Decreto.

#### DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

En el plazo de seis meses desde la entrada en vigor del presente Decreto, el Departamento de Salud publicará en su página web la Declaración de Derechos y Deberes así como una Guía explicativa de la fundamentación ética y jurídica en que se soportan sus contenidos.

Así mismo, a la citada publicación se le incorporarán las nuevas aportaciones, tanto éticas como jurídicas, que se vayan produciendo en las materias contenidas en la declaración.

#### DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

El Departamento de Salud, a través de los Servicios de Atención a Pacientes y Personas Usuaras, pondrá a disposición de pacientes, personas usuarias y personal de los servicios sanitarios la Declaración de Derechos y Obligaciones que se recoge en este Decreto así como la información complementaria que facilite su comprensión.

#### DISPOSICIÓN FINAL TERCERA

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 21 de julio de 2015.

El Lehendakari,  
IÑIGO URKULLU RENTERIA.

El Consejero de Salud,  
JON DARPÓN SIERRA.