

# guía de acogida

información  
para pacientes  
hospitalizados y  
acompañantes

# Presentación



En la Consejería de Sanidad somos conscientes del cambio que supone para usted y su familia el ingreso hospitalario. Por ello en la red de hospitales pertenecientes al Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid, haremos todo lo posible para que, durante su estancia, tanto usted como sus familiares se sientan bien atendidos.

Los profesionales del hospital forman un equipo de personas altamente cualificadas y junto con la tecnología más avanzada, trabajan diariamente para ofrecerle una asistencia de calidad, integral y personalizada. Cualquier sugerencia que desee hacernos con el fin de mejorar nuestros servicios será bien recibida, ya que así conoceremos sus expectativas y podremos mejorar los servicios que ofrecemos.

Esta Guía de Acogida recoge los aspectos organizativos más generales que regulan la actividad sanitaria y tiene por objeto orientarle y facilitar su relación con el centro sanitario.

Le deseamos una pronta recuperación y que tanto usted como sus acompañantes se sientan satisfechos con la atención recibida.

**Consejería de Sanidad**



# Índice

Información General .....	6
Ingreso.....	7
Estancia hospitalaria .....	8
Identificación del personal .....	8
Información Clínica .....	9
Consentimiento Informado.....	10
Limpieza.....	11
Aseo personal .....	11
Alimentación.....	12
Descanso .....	12
Visitas .....	13
Alta hospitalaria.....	14
Alta voluntaria.....	16
Servicios de Interés.....	17
Servicio de Información y Atención al Paciente.....	17
Acogida e Información.....	17
Atención a Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos .....	18
Trabajo Social.....	19
Voluntariado .....	19
Asociaciones de Ayuda Mutua .....	19
Servicio de Admisión.....	19
Comité de Ética para la Asistencia Sanitaria .....	20
Servicios religiosos .....	20
Instrucciones Previas.....	21
Gracias por su generosidad.....	22
Donación de sangre .....	22
Autodonación de sangre.....	22
Donación de órganos y tejidos .....	23
Derechos y deberes de los pacientes .....	24



## Información general

A fin de conseguir un ambiente agradable en el Hospital y facilitar las labores asistenciales de los profesionales, es importante que tanto usted como sus acompañantes respeten y hagan respetar las normas establecidas.

### Contamos con su colaboración

- **No traiga al hospital dinero ni objetos de valor.** Si es su caso, entréguelo a un familiar para que los guarde. **El hospital no se responsabilizará de su posible pérdida.**  
Si en el momento del ingreso no está acompañado, póngalo en conocimiento del personal de enfermería para que le indiquen el circuito existente en el centro para la custodia de objetos de valor.
- Si usted desea que no se conozca que está ingresado, adviértalo a su llegada. **El hospital le garantiza la confidencialidad de sus datos dentro de los límites que establece la normativa vigente.**
- Con carácter general **no son aconsejables** las visitas de niños menores de 12 años.
- El uso de **teléfono móvil** puede interferir en el funcionamiento de algunos aparatos. **Por favor, respete las zonas donde esté limitado su uso.**
- La legislación vigente **prohíbe fumar** en todo el recinto hospitalario y en sus accesos.
- Para garantizar su seguridad, **en caso de emergencia** siga en todo momento las instrucciones del personal del hospital.
- Para facilitar la comunicación entre los profesionales sanitarios y los pacientes que hablan una lengua distinta del castellano, el centro dispone de un **Servicio de Teletraducción** a través de telefonía móvil.



Somos conscientes de que el ingreso va a alterar su ritmo y estilo de vida. Por ello, los profesionales que le atenderán harán todo lo necesario para que sea lo más corto y confortable posible.

- El Servicio de Admisión gestionará y formalizará su ingreso (ver apartado “Servicios de Interés”). Para ello deberá **presentar su Documento de Identidad y su Tarjeta Sanitaria Individual**.
- Una vez realizados los trámites administrativos, se le indicará la habitación y la cama correspondiente.
- El personal de enfermería de la unidad le explicará los detalles de su estancia, aclarándole cualquier duda que pudiera tener sobre visitas, horario de información médica y cuanto sea de su interés.
- Si en el momento del ingreso no ha traído sus utensilios personales de aseo (peine, colonia, cepillo y pasta dental, etc) o complementos de ropa (zapatillas, calcetines o bata), indique a sus familiares o allegados que se los traigan.
- Si sigue algún tratamiento médico habitual, indíquelo al personal de enfermería en el momento de su ingreso. Y si es posible tráigalo por escrito.
- **Recuerde que durante el ingreso no debe tomar ningún medicamento ni complemento alimenticio sin conocimiento del personal sanitario que le atiende.**
- Asegúrese que tanto su médico como su enfermera conocen cualquier **alergia u otro problema que haya tenido con medicamentos, alimentos u otros productos** (látex, contrastes, etc)
- En el caso de que disponga de **Instrucciones Previas** comuníquelo a su médico (ver apartado “Instrucciones Previas”).



Durante su estancia, usted será atendido por un equipo de profesionales cuyo objetivo es mejorar su estado de salud. Colabore, confíe en ellos y respete y siga sus indicaciones.

- En la cabecera de la cama dispone de un timbre de llamada, pulsándolo contactará con el equipo de enfermería que le atiende. Éste responderá a su llamada a la mayor brevedad posible. **Recuerde que la cama es de uso exclusivo de los pacientes.**
- En su habitación dispone de un armario y de una mesita auxiliar donde podrá guardar su ropa de calle, sus utensilios de aseo y sus objetos personales.
- Si es portador de algún tipo de prótesis, como dentadura, audífono, lentes, etc., procure mantenerlas en un lugar seguro y controlado para evitar su deterioro o extravío, **incidencias de las que el hospital no se hará responsable.**
- Respete la intimidad del resto de los pacientes. Para ello la puerta de acceso a las habitaciones debe permanecer cerrada, salvo en casos especiales en los que el personal sanitario considere conveniente que permanezca abierta.
- El Hospital está climatizado. Mantenga las ventanas cerradas para ayudar a conservar la temperatura interior.
- Ayúdenos a realizar las labores asistenciales durante las horas de visita no permaneciendo en los pasillos. Existen zonas para los acompañantes en todas las áreas del centro.
- Si tiene que ausentarse de la unidad donde está ingresado comuníquelo al personal de enfermería. Podría coincidir con la administración de alguna medicación o la realización de alguna prueba diagnóstica.
- Si por indicación médica el paciente es trasladado a otra unidad como puede ser la Unidad de Cuidados Intensivos, la cama puede quedar libre para ser utilizada por otros pacientes.

## Identificación del personal

Los profesionales del hospital llevan una tarjeta identificativa en la que figura su nombre y categoría profesional.

### Es conveniente que usted conozca:

- El servicio donde está ingresado.
- El nombre de su médico.
- El nombre de la supervisora de enfermería
- El horario y lugar de la información médica.

## Información clínica



- **El equipo médico le visitará diariamente.** En fines de semana y días festivos la visita médica le será realizada cuando su situación clínica lo requiera.
- **La información clínica relativa a su proceso le será facilitada** a usted y a las personas que nos indique, de acuerdo a la normativa vigente en materia de información y documentación clínica. En el caso de que el paciente sea menor de edad, la información clínica será facilitada exclusivamente a los padres o tutores legales.
- Si tiene dudas sobre la información recibida, **solicite cuantas aclaraciones estime oportunas** a los profesionales relacionados con su proceso asistencial, en especial a su médico y enfermera.
- **La información clínica a familiares generalmente se facilitará durante el pase de visita médica.** Fuera de ese momento o para una información más personalizada, en la unidad de hospitalización le indicarán el lugar y el horario establecido.
- Con carácter general **no se dará información clínica a sus allegados por teléfono** ya que el hospital debe preservar su intimidad y confidencialidad.
- **Si no desea que se facilite información sobre su proceso a algún familiar o allegado próximo, comuníquelo** al equipo médico y de enfermería que le atiende.





Toda actuación en el ámbito de la salud requiere, con carácter general, el consentimiento previo del paciente.

- Para ayudarle en la toma de decisiones relativas a su salud, **los profesionales sanitarios le facilitarán**, de forma comprensible y adecuada a sus necesidades, **la información disponible sobre su patología o sobre el tratamiento que requiere**.
- Como regla general, **la información y el consentimiento serán verbales**. Si bien, la ley recoge que el consentimiento se manifieste por escrito en caso de intervención quirúrgica, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasores o que supongan riesgos o inconvenientes de notoria y previsible repercusión negativa sobre la salud del paciente.
- **El consentimiento debe ser manifestado por el propio paciente**. No obstante, en los casos en que el estado físico o psíquico del paciente lo impida, esté incapacitado legalmente o sea menor de 16 años y no esté emancipado, el consentimiento lo prestará su representante legal o si carece de éste, las personas con las que tengan un vínculo familiar o de hecho.
- En cualquier momento, **usted puede anular por escrito el consentimiento prestado anteriormente**.
- **La ley también contempla que el paciente renuncie a recibir información salvo que ésta resulte necesaria para su salud, la de terceros o de la colectividad**. Fuera de estos casos, los profesionales sanitarios respetarán la voluntad del paciente de no ser informado, si bien solicitarán su consentimiento para las intervenciones o procedimientos sanitarios que lo requieran. Dicha renuncia debe constar por escrito.
- En los casos de riesgo inmediato y grave para la integridad física o psíquica del enfermo, y que no sea posible conseguir su consentimiento o exista un riesgo para la salud pública, **los facultativos podrán llevar a cabo las actuaciones clínicas indispensables**.

## Limpieza

Colabore con nosotros en mantener el hospital limpio y cuidado.

- Mantenga la habitación limpia y ordenada.
- Se le facilitará ropa de cama, pijama, camisón y toallas que serán sustituidos durante su estancia con la frecuencia que precise.
- La limpieza de la habitación se realiza durante el turno de mañana, existiendo servicio de guardia las 24 horas del día. **Los acompañantes deberán permanecer en las zonas indicadas durante las labores de limpieza.**

## Aseo personal

**Una buena higiene personal es esencial para mantener o recuperar la salud.** El personal de enfermería le ayudará en su aseo si su situación no le permite hacerlo por sí mismo.

**Durante las labores de aseo los acompañantes deberán permanecer fuera de la habitación**

- Si sus condiciones físicas lo permiten **es aconsejable que tome una ducha diaria.**
- **Recuerde lavarse las manos** antes y después de cada comida y siempre después de utilizar el WC.
- La higiene dental contribuye al mantenimiento de su salud. **No olvide cepillarse los dientes después de cada comida.**

**Recuerde que los aseos de las habitaciones son para uso exclusivo de los pacientes**

## Alimentación

La alimentación forma parte de su tratamiento y está bajo control médico. Durante el ingreso **no consuma alimentos ni bebidas que no estén incluidas en su dieta.**

- La indicación y elaboración de su dieta está supervisada por personal especializado. El hospital le proporcionará una alimentación adecuada a su situación personal.
- Si su dieta es la denominada "normal ó basal", el centro procurará ofrecerle menús opcionales. El resto de dietas para situaciones clínicas especiales están supeditadas a su composición y ello limita la elección por el paciente.
- Si padece intolerancia a algún tipo de alimento indíquelo para que no se le incluya en la dieta.
- Si usted requiere algún tipo de restricción en su dieta por sus hábitos personales, por favor comuníquelo al equipo asistencial para que valore la posibilidad de tenerla en cuenta.
- En la unidad de hospitalización le informarán sobre el horario de comidas.

*Durante su estancia evite consumir alimentos o bebidas que no le hayan sido proporcionados por el personal del hospital. Informe de ello a sus familiares para evitar complicaciones en su recuperación.*

## Descanso

Los pacientes ingresados requieren que se les garantice el descanso. **Ayúdenos a evitar los niveles de ruido excesivos.**

- Evite las conversaciones en voz alta y mantenga bajo el volumen de los aparatos de radio y televisión.
- Si tiene que utilizar el teléfono móvil, evite las conversaciones prolongadas. Restrinja su uso durante la visita médica y el resto de actividades asistenciales.
- Si su compañero de habitación, otro paciente o el personal de enfermería lo solicita, deberá apagar la radio, la televisión o el teléfono móvil.

**Respete las necesidades de descanso de otros pacientes**

## Visitas

Por su bienestar y el del resto de pacientes, **no deben permanecer más de dos acompañantes con usted en la habitación.**

- Una gran parte de las actividades médicas y de enfermería se llevan a cabo por la mañana. **Por favor colabore con nosotros para evitar las visitas durante este periodo de tiempo.**
- Siempre que no exista contraindicación médica, una persona puede acompañarle durante todo el día. El personal sanitario le indicará en qué momentos su acompañante deberá permanecer fuera de la habitación. **Por favor, respete sus indicaciones.**
- No olvide que las visitas demasiado largas, frecuentes o numerosas, pueden cansarle o molestar a otros pacientes.
- Recuerde a sus acompañantes **que eviten hablar en voz alta** y que no permanezcan en los pasillos. Existen zonas en el hospital para que puedan estar cómodos, contribuyendo así a evitar ruidos no deseados.
- Indique a sus familiares y allegados que restrinjan las visitas si se encuentran padeciendo un proceso infeccioso (gripe, catarro, etc), por los posibles contagios tanto a usted como a otros enfermos ingresados en el hospital.

*Con carácter general y como medida preventiva y salvaguarda de su salud, no es aconsejable que los niños menores de 12 años permanezcan en las áreas de hospitalización dado que son más vulnerables que los adultos a contraer una infección hospitalaria.*



*Antes de abandonar el hospital asegúrese de haber recibido el informe de alta, en el que se le indica el tratamiento a seguir y la información sobre los cuidados que necesita. Es muy importante para recuperar su salud.*

- Su médico es quien decide cuándo debe darle el alta. Se le comunicará con la mayor antelación posible para que pueda preparar su salida del Hospital.
- El alta hospitalaria forma parte de un adecuado proceso asistencial. **Las estancias innecesarias en el hospital pueden poner en riesgo su salud.**
- Una vez que le sea comunicada el alta, le agradecemos que deje disponible la habitación a la mayor brevedad.
- Si por algún motivo tuviese que permanecer algunas horas más en el hospital, se le indicarán las zonas habilitadas al efecto.
- El día del alta se le entregará la **Guía de Información al Alta** con la documentación necesaria para facilitar la continuidad de sus cuidados en su domicilio.

Según la situación de cada paciente, la Guía de Información al Alta contendrá:

- El informe médico sobre la evolución de su enfermedad y el tratamiento que debe seguir después del alta.

- El informe de enfermería con los cuidados que debe mantener en su domicilio.
- El informe de trabajo social en el caso de que precise apoyo sociosanitario.
- La hoja de medicación, con los medicamentos que deberá tomar hasta que sea visto por su Médico de Atención Primaria.
- Las recetas de los nuevos medicamentos que deberá tomar a partir del alta hospitalaria.
- Las citas para las consultas de revisión o pruebas indicadas, si precisa. En el caso de que el hospital no le pueda proporcionar las citas en el momento del alta, le informará de cómo y en qué momento se las facilitará.
- Si su médico le prescribe el traslado a su domicilio en transporte sanitario, se incorporará a la guía una copia de la solicitud gestionada del transporte indicado.
- El impreso de solicitud de reintegro de gastos del material ortoprotésico indicado, si precisa.
- La Factura Sanitaria Informativa, si procede. De manera informativa, le daremos cuenta del gasto que han supuesto los servicios y tratamientos que usted ha recibido y que han sido financiados por la sanidad pública a través de sus impuestos.
- Pregunte al personal médico y de enfermería todas las dudas que le surjan antes de abandonar el hospital.
- No olvide llevar los informes que le entreguen al alta hospitalaria cuando acuda a su centro de salud.
- Antes de abandonar definitivamente la habitación revise su armario y su mesilla. Evitará el posible olvido de sus enseres.

## Alta voluntaria

*El alta voluntaria se entiende como la voluntad de abandonar el hospital en contra del criterio médico. Pueden darse dos situaciones:*

### Alta voluntaria por negativa al tratamiento

- Los profesionales sanitarios trabajan para proporcionarle una asistencia sanitaria adecuada a su situación clínica y conforme a la evidencia científica. No obstante, usted **puede negarse a recibir el tratamiento recomendado**.
- En el caso de que se niegue a seguir el tratamiento indicado y siempre que no exista otro tratamiento alternativo al propuesto, el ordenamiento jurídico dispone que **usted deberá firmar el documento de alta voluntaria y abandonar el hospital**.

### Alta voluntaria por voluntad de no seguir ingresado

- También deberá firmar el documento de alta voluntaria si desea abandonar el hospital en contra del criterio médico.

En ambos casos, el hospital no se responsabiliza de las consecuencias negativas para su salud que se deriven de estas decisiones. Si bien, usted **tendrá derecho a que se le facilite un informe de alta médica** donde conste la asistencia sanitaria prestada hasta el día en que solicita el alta voluntaria.

En el caso de que se trate de un menor de edad, si el facultativo considerase que la decisión de los tutores legales puede poner en peligro la vida del paciente, se dará traslado al Juez para su conocimiento y resolución.



## Servicio de información y atención al paciente

El Servicio de Información y Atención al Paciente está a su disposición para facilitarle su relación y la de sus acompañantes con el hospital. Sus principales áreas de atención son:

### Acogida e información

El área de Acogida e Información tiene como objetivos principales:

- Orientar sobre el funcionamiento del sistema sanitario en general y del centro en particular.
- Proporcionar información sobre los derechos y deberes que tienen los usuarios con el sistema sanitario.
- Ofrecer acompañamiento e información no clínica a los familiares y allegados de los pacientes que están siendo atendidos en el Servicio de Urgencias. Cuando el paciente sea menor de edad, salvo en casos excepcionales, estará acompañado de uno de los progenitores o adulto responsable en ese momento.
- Mediar en las situaciones de conflicto que se puedan producir durante el proceso asistencial.



## Atención a sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos

Si desea transmitirnos su opinión sobre la asistencia sanitaria recibida o sobre las instalaciones del centro, ponemos a su disposición las siguientes alternativas:

- **Formulario** en línea <http://www.madrid.org/sanidad> del **“Portal Salud” de la Comunidad de Madrid**, al que puede acceder directamente a través de la **página web del hospital**.
- Acudiendo directamente al Servicio de **Información y Atención al Paciente del Hospital, para manifestar su opinión verbal o escrita**.

Si su opinión es por escrito, será tramitada y una vez estudiada recibirá la oportuna respuesta del centro implicado.

### **Recuerde:**

*Su opinión es muy importante para mejorar la atención sanitaria que ofrecemos a los ciudadanos.*

## Trabajo social

El equipo de Trabajadores Sociales atenderá todo lo relacionado con su situación social o asistencial no sanitaria que concurra con la enfermedad.

Se informará y se gestionarán los recursos sociales disponibles para facilitar al paciente y a la familia la vuelta a su vida cotidiana en las mejores condiciones posibles.

**Si considera necesaria la intervención de este equipo, coménteselo a su médico o personal de enfermería.**

## Voluntariado

Las entidades de acción voluntaria desarrollan diferentes actividades en los hospitales para facilitar la estancia de pacientes y acompañantes relacionadas principalmente con el acompañamiento y el entretenimiento. **Para más información puede dirigirse al Servicio de Información y Atención al Paciente.**

## Asociaciones de ayuda mutua

Las Asociaciones de Pacientes o Ayuda Mutua están integradas por pacientes que presentan la misma enfermedad, familiares, cuidadores y profesionales. Su cometido es proporcionar apoyo e información a las personas que acuden a ellas. **Para más información puede dirigirse al Servicio de Información y Atención al Paciente.**

## Servicio de admisión

El Servicio de Admisión es el área encargada de la gestión de pacientes desde su ingreso hasta el alta. Entre sus funciones se encuentra la programación de consultas, la asignación de camas, la tramitación de solicitudes de libre elección o de segunda opinión médica.

- En el momento del ingreso y durante su estancia, el hospital le solicitará una serie de datos, tanto administrativos como médicos, que se tratarán a través de diferentes procesos informáticos, según la normativa de confidencialidad establecida por la legislación vigente.
- Toda la información que nos facilite será tratada de forma confidencial, estando limitado normativamente el acceso al personal relacionado directamente con su proceso asistencial. Las personas que por motivos de su asistencia en el centro accedan a sus datos personales o clínicos deberán guardar secreto de su contenido.

## Comité de ética para la asistencia sanitaria

Cuando un ciudadano considera que existe discrepancia entre sus valores y los de los profesionales que le atienden, bien a él mismo o un allegado suyo, puede solicitar la mediación del Comité de Ética para la Asistencia Sanitaria, a través del Servicio de Información y Atención al Paciente.

Los Comités de Ética para la Asistencia Sanitaria son órganos con autonomía en sus recomendaciones y están formados por profesionales sanitarios y no sanitarios. Sus funciones principales son:

- Asesorar en los conflictos éticos, cuando les sea solicitado por pacientes o profesionales.
- Revisar y validar, con los diferentes servicios asistenciales del centro, las hojas de información y los formularios de consentimiento dirigidos a los pacientes.
- Promover la formación en bioética de los profesionales del centro.

## Servicios religiosos

Sea cual sea su confesión religiosa: católica, evangélica, testigo de Jehová, musulmana u otra, el hospital le facilitará, siempre que sea posible, la presencia de un representante de la confesión correspondiente. **Si desea recibir atención religiosa comuníquelo al personal de enfermería o contacte con el Servicio de Información y Atención al Paciente.**



**Toda persona puede manifestar anticipadamente su voluntad** sobre los cuidados y el tratamiento que desea recibir si se halla en situación de no poder expresarlo personalmente, así como decidir el destino de su cuerpo o de sus órganos, en caso de fallecimiento. Esta manifestación anticipada de voluntad, se conoce como Instrucciones Previas. El médico, el equipo sanitario y cuantas personas le atiendan respetarán sus Instrucciones Previas dentro de los márgenes que permite la Ley.

Las Instrucciones Previas **deberán estar siempre por escrito**, de manera que exista seguridad sobre el contenido del documento, debiendo figurar en el mismo la identificación del autor, lugar, firma, fecha. Para que el documento de Instrucciones Previas sea válido, es preciso que el ciudadano sea mayor de edad, no esté incapacitado judicialmente y no se encuentre en una situación física o psíquica que limite su capacidad de obrar. Si usted decide realizar las Instrucciones Previas durante su ingreso, lo podrá hacer de dos maneras:

1. Ante tres testigos, que deberán ser tres personas mayores de edad y no incapacitadas judicialmente, o;
2. Solicitando que un notario se desplace al centro asistencial donde usted se encuentre ingresado.

Ante cualquier duda, puede solicitar información al Servicio de Información y Atención al Paciente del Centro Sanitario. Si usted lo desea, una vez realizadas las Instrucciones Previas, podrá registrarlas en el **Registro de Instrucciones Previas** de la Comunidad de Madrid.

El Registro permite **la custodia y conservación del documento de Instrucciones Previas y garantiza el acceso a las mismas desde cualquier centro sanitario** donde sea atendido, sin que usted o su representante legal, tengan que aportar el documento personalmente.

El documento de Instrucciones Previas podrá ser modificado, sustituido o anulado en cualquier momento por el interesado, siempre que éste conserve su capacidad de obrar.

Si desea obtener más información sobre las Instrucciones Previas puede llamar o acudir personalmente al Registro de Instrucciones Previas de la Comunidad de Madrid.

Para acudir personalmente es necesario solicitar cita previa, a través de:

- Teléfono de Información al Ciudadano de la Comunidad de Madrid: 012
- Teléfono del Registro de Instrucciones Previas: 913 387 842
- Página web de la Comunidad de Madrid:  
<http://www.madrid.org/sanidad>



## Gracias por su generosidad

*La sangre no se puede fabricar, por ello le pedimos este gesto de solidaridad a usted y a sus familiares y allegados.*

Antes de la donación se le realizará un reconocimiento médico y analítico. Una vez realizado el estudio, personal especializado le informará de todos los pormenores de la donación, así como de las situaciones y enfermedades que impiden la misma, si fuera el caso.

## Autodonación de sangre

Consulte la posibilidad de ser usted mismo donante de su sangre para una intervención quirúrgica o terapia que le vayan a realizar.



*La donación es un gesto totalmente altruista, considerado como uno de los mayores actos de humanidad.*

- En la actualidad los avances científicos posibilitan que un mayor número de enfermedades puedan ser tratadas mediante un trasplante, mejorando con ello la salud y la calidad de vida.
- Si desea ser donante de órganos puede acudir al Servicio de Información y Atención al Paciente, donde le facilitarán la información necesaria, o a través de:

Oficina Regional de Coordinación de Transplantes  
Carlos Trías Bertrán, 7. Edificio Sollube, 7ª planta 28020 Madrid  
Tfno: 91 426 59 11. Fax: 91 426 59 14  
Email: [orct@salud.madrid.org](mailto:orct@salud.madrid.org)

- También existe la posibilidad, si es su deseo, de donar el cuerpo tras el fallecimiento, para fines docentes o de investigación científica.

**La solidaridad de todos es necesaria**



Los **pacientes y usuarios** del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid **tendrán derecho:**

- Al respeto de la personalidad, dignidad e intimidad, sin que pueda existir discriminación por ningún motivo.
- A la confidencialidad de la información relacionada con su proceso y con su estancia en instituciones sanitarias, y a que nadie pueda acceder a ellos sin su autorización previa.
- A decidir libremente entre las opciones clínicas disponibles después de recibir una información adecuada, veraz y suficiente.
- A conocer la identidad de su médico, quien será responsable de proporcionarle toda la información necesaria para la toma de decisiones sobre su salud.
- A que se respeten sus decisiones en relación con su propia salud, salvo los casos exceptuados por la ley.
- A negarse al tratamiento propuesto, excepto en los casos determinados en la ley. La negativa deberá constar por escrito.
- A ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico o terapéuticos que le sean dispensados pueden ser utilizados en un proyecto docente o de investigación, que en ningún caso, podrá comportar un peligro adicional para su salud, a efectos de poder otorgar su consentimiento.
- A la libre elección de médico de familia, pediatra y profesional de enfermería en Atención Primaria y de médico y hospital en Atención Especializada, así como a la segunda opinión, en los términos determinados legalmente.
- A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar o restablecer su salud, en los términos reglamentariamente establecidos.

- A que quede constancia por escrito, o en el soporte técnico más adecuado, de la información obtenida en todos los procesos asistenciales.
- A que los centros sanitarios establezcan un mecanismo de custodia de las historias clínicas que garantice su seguridad, confidencialidad, así como la posibilidad de recuperar la información.
- Al acceso a los datos contenidos en su historia clínica, excepto a las anotaciones subjetivas de los profesionales o los datos de terceros recogidos en interés terapéutico del paciente.
- A recibir del centro sanitario, una vez finalizado el proceso asistencial, un informe de alta.
- A que se le faciliten los certificados acreditativos de su estado de salud, que serán gratuitos cuando lo establezca una disposición legal o reglamentaria.
- A utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias.
- A conocer los problemas sanitarios de la colectividad cuando impliquen un riesgo para la salud pública o individual, y sobre las actuaciones de la Administración Sanitaria en esta materia.

Los **pacientes y usuarios** del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid **tendrán los siguientes deberes:**

- Facilitar los datos sobre su estado físico o su salud de manera leal y verdadera, así como el de colaborar en su obtención.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro, así como al personal que preste sus servicios en los mismos.
- Cumplir las prescripciones generales en materia de salud comunes a toda la población, así como las específicas dispuestas por los servicios sanitarios.
- Utilizar las instalaciones de forma adecuada a fin de que las mismas se mantengan en todo momento en condiciones de habitabilidad.
- Responsabilizarse del uso adecuado de los recursos ofrecidos por el Sistema Sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a utilización de los servicios, procedimientos de incapacidad laboral y prestaciones.
- Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se otorgan a través de la ley.
- Firmar, en caso de negarse a las actuaciones sanitarias, el documento pertinente, en el que quedará expresado con claridad que el paciente ha quedado suficientemente informado y rechaza el procedimiento o tratamiento sugerido.



## Referencia legal

- Constitución Española.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que la desarrolla.
- Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid.
- 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.
- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública.

**El Sistema Sanitario Público  
de la Comunidad de Madrid  
trabaja para usted.**

**Ayúdenos a cuidarle**



La Suma de Todos



CONSEJERÍA DE SANIDAD

**Comunidad de Madrid**

**[www.madrid.org](http://www.madrid.org)**