

# Salut: 62 drets i 28 deures

► Cada 18 d'abril se celebra el Dia Europeu dels Drets dels Pacients, amb l'objectiu de donar a conèixer la Carta Europea dels Drets dels Pacients. A Catalunya, el document es va revisar l'any 2015 i consta de 90 drets i deures

## REDACCIÓ. FIGUERES

■ A principis de segle, la xarxa de ciutadania europea Activi Citizenship Network (ACN) va establir l'anomenada Carta Europea dels Drets dels Pacients. Aquest text, basat en la Carta dels Drets Fonamentals niçards (2000) i reconegut per la Unió Europea, assegura en el seu preàmbul que han de ser respectats per tots els països i sistemes nacionals de salut, independentment de les seves limitacions financeres o econòmiques i dels grups polítics governants. Amb la finalitat de conscienciar sobre la seva cor-

recta gestió i la necessitat d'aquesta equiparació, cada 18 d'abril se celebra el Dia Europeu dels Drets dels Pacients.

L'any 2002, l'ACN va publicar la Carta Europea dels Drets dels Pacients, que inclou 14 drets dels pacients en relació amb els serveis de salut, que també va ser aprovada pel Consell Executiu de la Generalitat de Catalunya. I, l'any 2015, el Departament de Salut va actualitzar la seva Carta de Drets i Deures de la Ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària, que és la que té vigència actualment.



Triptic de la campanya

## QUÈ HI HA EN AQUESTA CARTA?

Recull 62 drets i 28 deures dels usuaris estructurats en 10 grans àmbits:

1. Equitat i no-discriminació de les persones
2. Protecció i promoció de la salut i prevenció de la malaltia
3. Accés al sistema sanitari
4. Intimitat i confidencialitat
5. Autonomia i presa de decisions

6. Informació sanitària, documentació clínica i tecnologies de la informació i la comunicació
7. Qualitat i seguretat del sistema
8. Constitució genètica de la persona
9. Investigació i experimentació
10. Participació

I parteix de 5 principis orientadors:

1. Dignitat de la persona
2. Llibertat i autonomia en la presa de decisions
3. Igualtat de les persones
4. Accés a la informació i el coneixement en salut
5. Compromís cívic

## PER QUÈ SERVEIX?

En la carta es defineix tot allò que els usuaris esperen del sistema sanitari i que es podria concretar com els seus drets, però també quins compromisos han d'assumir, és a dir, els seus deures. És un document que dona garanties als usuaris però també els compromet a l'hora de vetllar per la seva salut.

Glòria Rey, responsable de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania de la Fundació Salut Empordà, que és el servei que vetlla pel compliment d'aquests drets i deures, explica que la Carta de Drets i Deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària és fruit del treball conjunt entre professionals, usuaris i entitats implicades en el sector. «Aquest text del 2015 es va redactar després d'un ampli procés participatiu i obert que va comportar una reflexió molt profunda per veure quines són les demandes actuals de la societat i com s'hi pot respondre», concreta. «Ho considero com una mena de contracte de salut entre els professionals i els usuaris, perquè tots tenen les seves responsabilitats i tots han d'assumir els seus compromisos», remarca Rey.



La Unitat d'Atenció a la Ciutadania està formada per Glòria Rey i Neus Ferré.

FSE

## La Unitat d'Atenció a la Ciutadania, la UAC

■ La FSE disposa de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania, formada per dues persones: Glòria Rey, responsable de la UAC, i Neus Ferré. El servei vetlla pel compliment dels drets i deures dels ciutadans atesos als centres de la Fundació, facilitant d'aquesta manera la comunicació entre els usuaris i els professionals de l'entitat. A més, la Unitat proporciona informació sobre les voluntats anti-

cipades i du a terme el tràmit d'aquelles persones que ho sol·licitin. També es cuida dels carnets de donants d'òrgans, dels rescabaments i de les seves opinions mèdiques, així com de les enquestes de satisfacció de l'entitat.

L'any 2022, va realitzar 916 atencions als usuaris: 485 reclamacions, 354 consultes, 64 agraïments, 8 suggeriments i 5 rescabaments.

## ALGUNS EXEMPLES?

### DRETS

- ✓ Rebre educació en salut
- ✓ Planificar les decisions anticipades
- ✓ Viure el procés de final de vida d'acord amb el concepte de dignitat de cadascú
- ✓ Disposar de la informació sanitària de l'usuari de manera integrada, completa i segura
- ✓ Rebre una atenció sanitària equitativa sense discriminació

### DEURES

- ✓ Respectar i mantenir la intimitat i la confidencialitat de terceres persones
- ✓ Consensuar les decisions entre dos o més representants legals d'una persona en cas de discrepància
- ✓ Fer un ús responsable de les noves tecnologies en relació amb la salut i el sistema sanitari
- ✓ Respectar i no discriminar els professionals i la resta d'usuaris
- ✓ Utilitzar les instal·lacions i els serveis de forma responsable