

## **¿Qué derechos tenemos los pacientes?**

En esta entrevista, damos respuesta a las principales dudas sobre los derechos que tiene el usuario del sistema nacional de salud y sobre las herramientas de las que dispone para ejercerlos. La entrevista la ha realizado Antonio Manfredi, periodista y miembro de Acción Psoriasis, a **Ana Seijas, abogada del despacho Pérez Tirado Abogados, especializada en Derecho Sanitario.**

### **La Salud es un bien inmaterial y, por lo tanto, poco objetivable. ¿Está de acuerdo? ¿En qué se basa el derecho a la protección de la Salud?**

Ciertamente la Salud es un bien inmaterial, intangible, difícil de objetivar y definir, pues engloba y entrelaza multitud de conceptos e ideas.

El derecho a la protección de la salud está recogido en el artículo 25.1 de la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) donde se señala que «toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar y, en especial, la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios».

Este derecho a la salud no debe entenderse exclusivamente como un derecho a *estar sano*, sino que tiene una dimensión mucho más amplia y compleja, ya que entraña toda una serie de libertades y derechos, y entre estos derechos figura el relativo a un sistema de protección de la salud que trate de brindar a las personas oportunidades para disfrutar del más alto nivel posible de salud.

### **¿Todos los españoles somos iguales ante la Ley en este tema o depende de la CCAA?**

En nuestro país, la Constitución Española reconoce el derecho a la protección de la salud de todos los españoles, y la Ley General de Sanidad (1986) reconoce el derecho de todos los ciudadanos a la atención sanitaria pública. Por ello, debe garantizarse en todo el territorio en condiciones de igualdad efectiva el derecho a la protección de la salud y el acceso a las prestaciones sanitarias por parte de los usuarios, así como la libre circulación de todos los ciudadanos, pues aunque cada autonomía gestiona la salud en su territorio, las prestaciones deben ser iguales en todos ellos y los ciudadanos tienen derecho a las mismas en todo el país.

Si bien es cierto que, al tener cada una de las Comunidades Autónomas competencias en materia de Sanidad, en ocasiones, en la práctica, la cartera de Servicios de Salud que prestan cada una de estas Comunidades Autónomas no es exactamente la misma.

## **¿La administración protege los derechos del paciente? ¿Ofrece la información necesaria al paciente para que pueda ejercerlos?**

En nuestro país, los derechos del paciente se recogen en diversas normas, debiendo citar la Constitución Española que consagra el derecho fundamental a la protección de la salud, la Ley General de Sanidad (1986) que estableció los derechos y deberes fundamentales del paciente y la Ley 41/2002 de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente, en la que se recogen sus derechos, así como las obligaciones, especialmente de información, que tiene el médico en su relación con el paciente.

Actualmente las nuevas tecnologías han supuesto un cambio cualitativo y cuantitativo en lo relativo a la información a la que tienen acceso los usuarios de los Servicios Sanitarios, existiendo webs especializadas que facilitan una información completa en este sentido.

También existen Servicios de Atención del paciente, siendo una de sus principales funciones la de orientar a los pacientes y familiares cuando acuden o ingresan en los centros sanitarios.

Asimismo destacar la labor que desarrollan a nivel informativo los Centros de Atención Primaria, especialmente para aquellos usuarios que no utilizan o no tienen acceso a las nuevas tecnologías, siendo estos centros los que están en contacto directo con los usuarios, y pueden facilitar información de primera mano.

### **Cuando fallan estos servicios ¿qué puede hacer el paciente?**

Si un usuario considera que el servicio sanitario prestado es deficiente, puede interponer una queja ante el Servicio de Atención del paciente del propio centro de salud o centro hospitalario. Este Servicio es el responsable de atender a los usuarios (pacientes) y velar por el cumplimiento de sus derechos y obligaciones, así como de facilitarles toda la información que precisen.

Entre sus principales funciones está la de atender y tramitar todas las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por los usuarios, y proponer.

Si no nos encontramos ante una mera deficiencia del servicio sanitario, sino ante una posible mala praxis asistencial, el paciente podrá interponer una reclamación administrativa (si el servicio es prestado por un centro sanitario público) o una demanda civil (cuando el servicio sea prestado por un centro sanitario privado).

## **¿El paciente está informado sobre sus derechos y el procedimiento para ejercerlos?**

En numerosas ocasiones el paciente, por diferentes motivos, desconoce por completo los derechos que ostenta en su condición de Usuario de los Servicios Sanitarios Públicos así como el procedimiento para hacerlos efectivos.

Podemos resumirlos en:

1. Respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad.
2. Derecho a la información sobre los servicios sanitarios.
3. Confidencialidad de toda la información.
4. A ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se apliquen pueden ser utilizados en función de un proyecto docente o de investigación, que, en ningún caso, podrá comportar peligro adicional para su salud.
5. Información completa y continuada en términos comprensibles, a él y a sus familiares.
6. A la libre elección entre las opciones que le presente el responsable médico.
7. A que se le asigne un médico, cuyo nombre se le dará a conocer, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial.
8. A negarse al tratamiento (excepto en los casos señalados la ley)
9. A participar, a través de las instituciones comunitarias, en las actividades sanitarias.
10. A que quede constancia por escrito de todo su proceso.

## **Si un paciente entiende que se han vulnerado sus derechos, ¿qué pasos debe dar para conseguir que se respeten?**

El usuario deberá formular una reclamación o queja, en cuyo formulario deberán relatarse los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, asistencia u otras cuestiones análogas relativas a los centros, servicios y establecimientos sanitarios donde ha sido tratado.

Estas reclamaciones, tal como ya hemos indicado con anterioridad, deberán presentarse en los correspondientes Servicios de Atención al Usuario, Servicios de Admisión u otros órganos con funciones análogas.

Cuando el centro, servicio o establecimiento no disponga de hojas de reclamaciones y sugerencias, se niegue a entregarlas, o rechace, una vez formuladas, recibirlas o diligenciarlas adecuadamente, el usuario, haciendo constar tal circunstancia, podrá dirigir la reclamación o sugerencia al Servicio Territorial de Sanidad correspondiente, utilizando como lugar de presentación cualquiera de los previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La contestación por parte de la Administración Sanitaria deberá producirse en el plazo de treinta días naturales, contados desde el siguiente a la entrada de la reclamación o sugerencia en el Servicio Territorial.

### **¿Qué cuestiones son mayoritariamente objeto de una reclamación en el ámbito sanitario?**

Actualmente, los temas con los que frecuentemente nos encontramos están relacionados con las largas listas de espera para intervenciones quirúrgicas, con altas médicas precipitadas, retrasos en ambulancias y quejas por una atención sanitaria deficiente que conlleva retrasos en diagnósticos o diagnósticos erróneos.

### **La figura del Defensor del Afectado de Psoriasis y Artritis Psoriásica**

La figura del Defensor tiene la misión de garantizar los derechos de los usuarios de todos los servicios sanitarios (públicos y privados), y ayudar a mejorar su funcionamiento.

Cuando recibe una queja, pide la información necesaria a la persona y a las administraciones afectadas, para formar su propio criterio sobre el caso y finalmente emite una resolución, que contiene, si se entiende que ha habido una vulneración de derechos, las recomendaciones y advertencias necesarias para que la Administración repare los posibles daños cometidos y evite que situaciones similares se repitan.

Muchos de los casos que recibe el Defensor son quejas que contienen una mera protesta o manifestación de disconformidad con los servicios dispensados y con el funcionamiento de los centros y establecimientos asistenciales sanitarios. Sin embargo otras veces, incluyen una reclamación por un resultado lesivo que suelen imputar a una mala práctica profesional o a una inadecuada atención y asistencia sanitaria recibida.

## **Con la entrada en vigor del Real Decreto-ley 16/2012 de Reforma de la Sanidad, ¿se han visto recortados los derechos del paciente?**

El nuevo Decreto introduce cambios fundamentales en el Sistema Sanitario Público e inicia una verdadera contrarreforma sanitaria, introduciendo unos requisitos más exigentes o “extremistas” para poder optar al Sistema Público de Salud.

Entre las modificaciones más destacables, encontramos que ahora pertenece al Sistema Nacional de Salud aquel que ostente la condición de asegurado, es decir, los trabajadores (por cuenta ajena o propia), los pensionistas, cualquier otra persona que tenga una relación periódica con la Seguridad Social, o los que han agotado la prestación por desempleo pero son demandantes de empleo. También tendrán la condición de asegurado aquellos que no superen el límite de ingresos determinados reglamentariamente.

Otra importante modificación, han sido los cambios introducidos en la aportación farmacéutica que variará según la renta per cápita de cada persona.

## **¿Cree que la información online sobre derechos de los pacientes resulta útil para estar informados y manejar mejor la enfermedad dentro del sistema sanitario?**

Debido al gran avance de las nuevas tecnologías en los últimos tiempos, es muy fácil y cómodo acceder a la información vía telemática. Es una herramienta útil, sencilla y rápida que nos permite estar informados sobre los derechos que tenemos. Por ejemplo, en la página web del Ministerio de Sanidad se nos brinda un acceso a las novedades y a toda aquella información perteneciente al ciudadano y al profesional sanitario.

El poder acceder a información sanitaria vía telemática es positivo siempre y cuando la información que se nos esté proporcionando sea la adecuada para conocer nuestra situación sanitaria, es decir, sea entendible y proporcionada a la capacidad de los usuarios.

## **¿Cómo valora el papel de las asociaciones de pacientes como agentes de salud mediadores entre el paciente y el sistema sanitario?**

Siempre es positivo el papel de estas asociaciones, ya que va encaminado a tratar de corregir los problemas de una forma rápida y más sencilla que introducirse en procedimientos judiciales siempre altamente costosos y mucho más lentos.

## **¿Cómo tenemos que actuar si el afectado es menor o es un dependiente?**

Para dar respuesta a esta pregunta debemos acudir a la Ley 41/2002 reguladora de la autonomía del paciente, que regula estas posibles situaciones:

Cuando el paciente es menor de edad o no es capaz intelectual ni emocionalmente de comprender el alcance de la intervención, el consentimiento para cualquier actuación debe darlo el representante legal del menor después de haber escuchado su opinión (si tiene doce años cumplidos).

Si el paciente carece de representante legal, el consentimiento lo prestarán las personas vinculadas a él por razones familiares o de hecho.

Otro supuesto que la ley regula, es cuando se trata de menores no incapaces ni incapacitados, pero emancipados o con dieciséis años cumplidos, en estos casos no hace falta actuar por representación, pues ellos mismos podrán actuar por sí mismos. Sin embargo, en caso de actuación de grave riesgo, según el criterio del facultativo, los padres serán informados y su opinión será tenida en cuenta para la toma de la decisión correspondiente.

En conclusión, será necesario el consentimiento por representación legal para cualquier actuación en los siguientes supuestos:

- a) Cuando el paciente no sea capaz de tomar decisiones, a criterio del médico responsable de la asistencia, o su estado físico o psíquico no le permita hacerse cargo de su situación
- b) Cuando el paciente esté incapacitado legalmente.
- c) Cuando el paciente menor de edad no sea capaz intelectual ni emocionalmente de comprender el alcance de la intervención. En este caso, el consentimiento lo dará el representante legal del menor después de haber escuchado su opinión si tiene doce años cumplidos.
- d) Cuando se trate de menores no incapaces ni incapacitados, pero emancipados o con dieciséis años cumplidos, si se encuentran en situación de grave riesgo la opinión de los padres podrá tenerse en cuenta.

El paciente participará, en la medida de lo posible, en la toma de decisiones a lo largo del proceso sanitario. Si el paciente es una persona con discapacidad, se le ofrecerán las medidas de apoyo pertinentes, incluida la información en formatos adecuados, siguiendo las reglas marcadas por el principio del diseño para todos de manera que resulten accesibles y comprensibles a las personas con discapacidad, para favorecer que pueda prestar por sí su consentimiento.

**¿Es habitual que se solicite un consentimiento firmado a un paciente sin informarle previamente los riesgos que asume? ¿Cómo hay que actuar en estos casos?**

La normalidad en el panorama sanitario español es que los médicos, antes de recabar el consentimiento, tal y como obliga la normativa, informen previamente al paciente de los posibles riesgos y alternativas terapéuticas del acto médico o quirúrgico, aunque sí existen casos en los que esta información no es facilitada al paciente por parte del médico.

No debe olvidarse que el “consentimiento informado” tiene una doble vertiente, es un derecho del paciente y a su vez un deber jurídico médico-sanitario, de médicos y centros sanitarios, pues tienen la obligación de informar.

Si ese derecho ha sido quebrantado o vulnerado y ello ha generado un resultado lesivo para el paciente, éste tiene derecho a interponer una reclamación en vía civil o administrativa, dependiendo del ámbito sanitario en el que nos encontremos (privado o público).

Para poder interponer una reclamación destacar que si bien el consentimiento informado es el eje de la actividad médica, su ausencia sólo genera responsabilidad cuando el paciente ha sufrido algún tipo de perjuicio o lesión, si no existe un daño o perjuicio la inexistencia de consentimiento informado por sí sola no genera responsabilidad.

### **Llegan muchas novedades. La tarjeta Sanitaria única.**

La creación de una tarjeta sanitaria «única e interoperable» que permita la identificación de un paciente en todo el territorio español, independientemente de la Comunidad Autónoma de la que proceda, es una medida que fue acordada con las Comunidades en el Consejo Interterritorial celebrado en febrero de 2012, y que se ha materializado con la aprobación del Real Decreto 702/2013, de 20 de septiembre (BOE núm. 238, de 4.10.2013), por el que se regula la tarjeta sanitaria individual, que propiciará la interconexión de los datos sanitarios de los pacientes y permitirá la identificación de los pacientes dentro de todo el territorio español.

El proceso de sustitución de las actuales tarjetas se llevará a cabo de forma progresiva, con motivo de su renovación o de nuevas emisiones, debiendo estar finalizado antes de cinco años a partir de la entrada en vigor, aunque en la Disposición adicional única del citado Real Decreto se añade: “siempre que las disponibilidades presupuestarias de las diferentes administraciones públicas competentes lo permitan”, por lo que podemos afirmar que estamos más cerca de esa realidad pero no tenemos una fecha clara de su efectiva y total puesta en marcha.

### **¿Cómo actuar si no estamos conformes con la prescripción médica?**

En Atención Primaria el paciente puede elegir médico, pediatra y/o el enfermero que desee debido a que el ejercicio de libertad de elección es voluntario y puede efectuarse tantas veces como el ciudadano considere necesario a partir de la primera asignación. Para poder efectuar el cambio de profesional, cada procedimiento es diferente según la Comunidad Autónoma que nos encontremos, encontrándose siempre regulada por Decretos.

También se permite pedir “una segunda opinión” en hospital diferente al tratado, y ello no implica ni pérdida de la Historia Clínica ni estar ejercitando un cambio de médico.

Lo que evidentemente el paciente no puede elegir es el tratamiento, pues es una facultad exclusiva del facultativo, que es el especialista, y será quién recomendará y explicará al paciente las posibilidades de tratamiento más indicadas para cada caso concreto.

### **El copago**

El copago sanitario es una fórmula por la que los pacientes tienen que pagar una cantidad de dinero por recibir atención médica o fármacos, argumentando que el objetivo del Copago Sanitario es intentar reducir los gastos del sector sanitario, y que la población tome conciencia de lo costoso de los servicios médicos, de los que en ocasiones se hace un uso excesivo e innecesario.

Desde el 1 de julio de 2012 se aplica en España el copago farmacéutico, el nivel de aportación en el pago de los fármacos se establecen en función de la renta, lo que ha implicado que un ciudadano que ingrese menos de 18.000 euros anuales paga el 40% del precio total del medicamento, los que cobren entre 18.000 y 100.000 euros anuales paga el 50%, y los que ganen más de 100.000 euros anuales pagan el 60%. Además, los pensionistas han pasado a pagar entre el 20 y el 10% de las medicinas según sus ingresos, con un tope de entre 8,14 y 61,08 euros de pago mensual.

Estando exentos del copago las personas con rentas no contributivas, los parados de larga duración sin prestación, los perceptores de rentas de integración social, personas con discapacidad y afectados del síndrome tóxico, además de aquellos que sigan un tratamiento derivado de un accidente de trabajo o de una enfermedad profesional.

Recientemente, tras la Resolución de la Dirección General de Cartera Básica de Servicios del Sistema Nacional de Salud y Farmacia, de 10 de septiembre de 2013 (BOE núm. 225, de 19.09.2013), han entrado en el sistema de copago fármacos que hasta ahora dispensaban de manera gratuita los hospitales a pacientes no ingresados.

### **¿Los derechos del paciente son los mismos con independencia de que sea tratado por la Sanidad Pública o Privada?**

Desde un punto de vista extensivo, los derechos del paciente y/o usuario de los servicios sanitarios son los mismos, tanto si acuden a los servicios públicos como a los privados, pues en todo momento tiene derecho a ser informado, a la intimidad, al respeto y a todos los derechos que se han nombrado con anterioridad.



Aunque es cierto que en el ámbito de la sanidad privada el paciente goza de una mayor libertad de elección, puede elegir con total libertad el profesional sanitario o centro hospitalario, sin que ello dependa de la localización de su domicilio o de la aprobación de una institución superior, como sucede en el ámbito de los servicios sanitarios públicos.

**¿Cree que, en ocasiones, se enmascaran cuestiones legales o de procedimiento administrativo para justificar recortes en Sanidad?**

Debido al nefasto contexto económico en el que nos encontramos, y más aún en el que se encuentra la economía española, es cierto que se han ido introduciendo algunos requisitos más rigurosos y exigentes que hacen que la cartera de servicios públicos ya no sea tan accesible y “abierto” como lo era años atrás, justificándose en la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud.

Por parte de los dirigentes se sostiene que la Administración no tiene recursos suficientes para mantener el sistema sanitario español como lo conocíamos hasta ahora, justificando la necesidad de introducir algunos recortes para poder seguir ofreciendo la mayor calidad posible en la cartera de servicios sanitarios, considerando por nuestra parte, que una buena gestión de los citados servicios garantizaría la sostenibilidad del Sistema Sanitario Público Español, tal como lo veníamos conociendo hasta ahora.

