

GUÍA DEL USUARIO:

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

DENOMINACIÓN:

CLÍNICA MÉDICA MMSS

Dra. DE FAMILIA M^ª MERCEDES SAMANIEGO SAMANIEGO

DATOS DE COMUNICACIÓN

Dirección: Plaza Roma, nº3-Oficina 5. 26500 Calahorra (La Rioja)

TITULARIDAD:

Clínica Médica MMSS

ORGANIGRAMA Y PERSONAL

PERSONAL SANITARIO _____

Médico Medicina General y Familia:

Dra. M^ª Mercedes Samaniego Samaniego

PERSONAL NO SANITARIO _____

Recepcionista

Srta. Jennifer Fernández Linde

OFERTA DE SERVICIOS _____

- Medicina General y de Familia
- Medicina Preventiva
- Control Glucosa y Colesterol
- Control Tensión – Arterial
- Control y Seguimiento de Tratamientos

INSTALACIONES Y MEDIOS TÉCNICOS

El centro cuenta con 48 metros cuadrados, dedicados a instalaciones generales y despacho de consulta completamente equipados.

Instalaciones Generales

- Sala de espera
- Servicio para el Personal y Pacientes
- Eliminación de Barreras Arquitectónicas
- Aparcamiento gratuito cercano a la Clínica
- Archivos

Instalaciones Específicas

- Despacho de consulta de Medicina General y Especialidades

NORMAS DE RÉGIMEN INTERNO

- El horario de actividad del centro es de 16:00 h. a 20:00 h., de Lunes a Viernes.
- Los pacientes y los acompañantes, deberán permanecer en silencio en la sala de espera.
- El paciente podrá pasar a la consulta sólo o acompañado de un familiar
- A pesar de que las consultas son previa cita, el horario es orientativo, y puede sufrir variaciones debido al tiempo dedicado a otro paciente.
- El centro dispone de hojas de reclamaciones y sugerencias a disposición de los pacientes y/o usuarios, que podrán solicitarse al personal de Clínica MMSS. La entrega de las mismas es obligatoria y gratuita. El ejemplar nº1 deberá dirigirlo el reclamante a cualquiera de las Oficinas de Atención al Ciudadano del Gobierno de La Rioja. El ejemplar nº2 quedará en poder del reclamante y el nº3 en poder del reclamado.

DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE

Todas las actuaciones que se lleven a cabo en relación con la salud estarán regidas por los principios de máximo respeto a la personalidad y dignidad y de no discriminación por razón de nacimiento, edad, nacionalidad, raza, sexo, deficiencia o enfermedad, religión, lengua, cultura, opinión o cualquier otra circunstancia personal, familiar o social. Toda persona mayor de dieciséis años o menor emancipada ha de considerarse capacitada, en principio, para recibir información y tomar decisiones acerca de su propia salud. Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, habrán de considerarse capacitados todos los menores que, a criterio del médico responsable de la asistencia, tengan las condiciones de madurez suficiente. Aún cuando la capacidad se encuentre limitada, ha de garantizarse que la aportación de información y la participación en la toma de decisiones sean las máximas posibles en función de las facultades de la persona, sin perjuicio de que dicha capacidad deba ser completada o sustituida, dependiendo del caso, por otra persona o institución.

CATÁLOGO DE DERECHOS

Derechos relativos a la confidencialidad e intimidad

1. Derecho a la intimidad de las personas en las actuaciones sanitarias y a la confidencialidad de la información relacionada con su salud y a que no se produzcan accesos a estos datos sin previa autorización amparada por la Ley.
2. Derecho a que se respete lo máximo posible la intimidad del cuerpo en la prestación de atenciones sanitarias, debiendo ser razonable la presencia de personas (estudiantes, investigadores, etc.) que no colaboren directamente en las mismas. D
3. Derecho a que se facilite el acompañamiento de los pacientes por un familiar o persona de su confianza, excepto si es desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria. Los incapacitados tendrán derecho a estar acompañados de los responsables de su guarda y protección.

4. Derecho a limitar la grabación y difusión de imágenes, en los términos establecidos en la normativa vigente. Cuando éstas permitan la identificación del usuario como destinatario de actuaciones sanitarias, deberá obtenerse la previa y expresa autorización del mismo o de la persona que corresponda.
5. Derecho a la confidencialidad referida al patrimonio genético y a que dicha información no sea utilizada para ningún tipo de discriminación individual o colectiva.
6. Derecho a la confidencialidad de los datos referidos a las creencias de los usuarios, a su filiación, a su opción sexual, al hecho de haber sido objeto de malos tratos y, en general, de cuantos datos e informaciones puedan tener especial relevancia para la salvaguarda de la intimidad personal y familiar. Todo ello sin perjuicio del posible levantamiento de la confidencialidad en cumplimiento de los deberes de comunicación y denuncia.

Derechos relativos a la información y a la presentación de reclamaciones y sugerencias

1. Derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible, salvando los supuestos exceptuados por la legislación.
2. Derecho a que se respete su voluntad de no ser informado excepto en los casos determinados en la Ley. Este derecho comprenderá la posibilidad de designar a otra persona para que reciba la información.
3. Derecho a que se informe al paciente y en su caso al representante legal o personas autorizadas por el mismo, de forma comprensible, veraz, adecuada y con antelación suficiente, de modo que le ayude a tomar decisiones de acuerdo con su libre voluntad. En el caso de los menores la información se proporcionará en un lenguaje adecuado a su edad, madurez y estado psicológico, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.
4. Derecho a conocer los lugares y horarios de información asistencial, así como a que estos extremos se encuentren documentados y visibles en los lugares destinados al efecto.

5. Derecho a prohibir por escrito que se informe sobre su proceso a otras personas, así como a revocar también por escrito dicha prohibición, sin perjuicio de los límites que derivan de las previsiones contenidas en la legislación relativa a medidas especiales en materia de Salud Pública, o cualquier otra que sea de aplicación.
6. Derecho a que se le asigne un médico responsable de su proceso e integrador de las actuaciones del equipo asistencial, así como a conocer su identidad y garantizará la información asistencial al paciente, sin perjuicio de la responsabilidad en el proceso de información de todos los profesionales que lo atienden o le apliquen una técnica o procedimiento concreto.
7. Derecho a solicitar al Centro, servicio o establecimiento la Guía de información al Usuario.
8. Derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia, incluso de forma anónima, y a recibir respuesta razonada y por escrito en el plazo de 30 días, conforme a lo previsto en el Decreto 40/2003, de 3 de abril.

Derechos relativos a la autonomía de la decisión

1. Derecho a elegir libremente, después de recibir la información adecuada, entre las distintas opciones que para la aplicación de un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico le presente el profesional responsable.
2. Derecho a que conste por escrito el consentimiento otorgado antes de practicar intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos, y en general, procedimientos sanitarios que supongan riesgos e inconvenientes notorios y previsibles, susceptibles de repercutir en la salud del paciente o feto, si fuera el caso de una mujer embarazada, así como a obtener copia del documento.
3. Derecho a revocar libremente por escrito su consentimiento en cualquier momento.

4. Derecho a negarse a recibir un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico, excepto en los casos determinados por la Ley.
5. Derecho a manifestar anticipadamente decisiones sobre su propia salud en previsión de una situación de imposibilidad de expresar las (instrucciones previas), y a revocarlas por escrito en cualquier momento.
6. Derecho a ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le vayan a aplicar son de carácter experimental, se encuentran en proceso de validación científica o pueden ser utilizados en un proyecto docente o de investigación. Estos procedimientos no podrán suponer, en ningún caso, un peligro adicional para la salud del paciente.
7. Derecho a disponer de preparaciones de tejidos o muestras biológicas con el fin de recabar la opinión de un segundo profesional o para garantizar la continuidad de la asistencia en otro centro, servicio o establecimiento.
8. Derecho a oponerse a que los centros, servicios y establecimientos puedan conservar y utilizar tejidos o muestras biológicas para fines lícitos distintos a aquellos que motivaron la biopsia o extracción.

Derechos relativos a la documentación sanitaria

1. Derecho a que quede constancia de forma legible, por escrito o en soporte técnico adecuado, de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales.
2. Derecho de acceso a la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuren en la misma, en las condiciones previstas legalmente.
3. Derecho a preservar el anonimato del paciente cuando el acceso a la historia clínica se produzca con fines judiciales, epidemiológicos, de salud pública, de investigación o de docencia, separando los datos personales de los clínicoasistenciales, con las excepciones previstas legalmente.
4. Derecho a que los centros sanitarios establezcan un mecanismo de custodia activa y diligente de las historias clínicas.

5. Derecho a recibir un informe de alta una vez finalizado el proceso asistencial.
6. Derecho a que al usuario que lo solicite se le faciliten certificados acreditativos de su estado de salud, de acuerdo con la legislación vigente.

Derechos relativos a colectivos determinados

1. Sin perjuicio de los derechos relativos a la protección de la salud previstos en la normativa sanitaria, los niños, las personas mayores, las mujeres víctimas de maltrato, los drogodependientes, las personas que padecen enfermedades crónicas e invalidantes, las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial y las que pertenecen a grupos específicos de riesgo, ostentarán aquellos otros reconocidos en sus respectivas normas sectoriales.
2. Los enfermos terminales, además de los derechos previstos en el Catálogo, serán titulares de los relativos a:
 - a) El rechazo de tratamientos de soporte vital que alarguen innecesariamente el sufrimiento.
 - b) El adecuado tratamiento del dolor y cuidados paliativos.
 - c) La posibilidad de decidir la presencia de los familiares y personas vinculadas en los procesos que requieran hospitalización.

CATÁLOGO DE DEBERES

1. Deber de responsabilizarse de la propia salud de una forma activa.
2. Deber de asumir las propias decisiones sobre su salud y dejar constancia por escrito de las mismas conforme a las previsiones del ordenamiento jurídico.
3. Deber de respeto a las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población.
4. Deber de respeto a las medidas sanitarias adoptadas para la prevención de riesgos, la protección de la salud y la lucha contra las amenazas a la salud pública, así como el de colaborar en la consecución de los fines de tales medidas.

5. Deber de uso correcto de las instalaciones y servicios sanitarios, conforme a las normas generales de utilización y las establecidas por los centros, servicios y establecimientos.
6. Deber de mantener el respeto debido al personal de los centros, servicios y establecimientos, y a los otros pacientes, familiares y acompañantes.
7. Deber de facilitar los datos sobre su estado físico o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como el de colaborar en su obtención, especialmente cuando sean necesarios por razones de interés público o con motivo de la asistencia sanitaria.