

# Droits et devoirs

## des citoyens dans les services publics de santé d'Andalousie

Selon la Loi 2/1998 de Santé d'Andalousie publiée dans le bulletin officiel du gouvernement de la communauté autonome d'Andalousie numéro 74, du 4 juillet

### Vos **droits** en tant qu'usager du système de santé

- Avoir accès aux soins de santé dans des conditions d'égalité, sans discrimination et dans le respect de votre personnalité, votre dignité humaine et votre intimité.
- Vous voir offrir les soins, les prestations et les services de santé disponibles considérés comme nécessaires pour préserver votre santé.
- Recevoir les informations relatives à votre processus de soins, y compris le diagnostic, le traitement, le pronostic, le temps estimé de séjour hospitalier, le cas échéant, et les traitements alternatifs, dans un langage compréhensible pour vous, votre famille ou vos proches.
- Recevoir les informations sur les services et les prestations de santé auxquels vous pouvez accéder et sur les conditions requises pour les utiliser.
- Vous voir offrir les informations sur les programmes de prévention et de promotion de la santé réalisés au sein de votre centre de soins de santé primaires.
- Être informé sur des aspects de santé collective d'intérêt spécial, sur les incidences et les risques.
- Être reçu personnellement lors de votre arrivée à un centre de santé et, notamment, en milieu hospitalier ; être informé de toutes les questions pouvant rendre votre séjour plus confortable.
- Recevoir des informations claires et compréhensibles dans le cadre de traitements, d'interventions chirurgicales et d'examen diagnostiques impliquant des risques, préalablement à votre consentement écrit.
- Connaître, et autoriser au préalable et par écrit, l'intervention lorsque les procédures appliquées sont destinées à être utilisées dans un projet d'enseignement ou de recherche. Ceci ne pourra en aucun cas comporter de risque supplémentaire pour votre santé.
- Choisir parmi les options présentées par votre médecin et refuser toute intervention de santé, exception faite des cas d'application de la loi établis (risque pour la santé publique, incapacité et nécessité d'intervention urgente sous peine de lésion irréversible ou danger de mort).
- Être accompagné par un membre de votre famille ou une personne de votre confiance à tout moment lors du processus de soins, pourvu que les circonstances cliniques le permettent.
- La préservation de la confidentialité de toutes les informations relatives à vos soins au sein de tout centre de santé, ainsi que l'accès aux données personnelles obtenues pendant les soins.
- Le compte rendu écrit ou sur un support technique adéquat de votre processus de soins, les informations devant figurer dans votre historique médical. L'information, qui devra être au moins unique par institution de santé, comprendra l'état de santé et l'évolution ainsi que les examens et les traitements réalisés.
- Accéder à votre historique médical à travers les procédures établies.
- Recevoir un rapport de sortie en fin de séjour hospitalier, une fois que la consultation pour soins spécialisés est considérée comme terminée, et un bulletin de sortie des urgences.
- La délivrance d'un certificat justifiant de votre état de santé.
- L'assignation d'un médecin et d'un centre de soins de santé primaires pour vous soigner. Vous pouvez néanmoins choisir un autre professionnel et un autre centre.
- Choisir un médecin de famille et un pédiatre parmi ceux de la municipalité ainsi que parmi le reste des médecins de votre arrondissement.
- Choisir un médecin spécialiste pour des consultations lorsque, selon l'avis de votre médecin de famille ou pédiatre, vous devez vous faire soigner par l'un d'eux ainsi que recevoir des soins par le même spécialiste pendant le processus.
- Choisir votre hôpital au sein du système public de santé d'Andalousie si vous êtes en attente d'une intervention chirurgicale.
- Disposer d'un second avis médical sur votre processus de soins, selon les termes établis.
- Connaître le nombre et les fonctions des professionnels prenant soin de vous.
- Subir une intervention chirurgicale dans les délais établis par la réglementation en vigueur pour chacune des procédures au sein du système public de santé.
- Bénéficier des soins de santé dans un délai adéquat dans le cadre du processus de soins, ainsi que vous voir offrir des renseignements sur les délais de réponse des consultations, des examens diagnostiques et des interventions chirurgicales pour les divers processus.
- Disposer de la Charte des droits et des devoirs dans tous les centres de santé. Vous avez également le droit de présenter des réclamations et des suggestions et de recevoir une réponse dans les délais fixés.
- Participer au système public de santé à travers les Conseils de santé régionaux et à travers la représentation correspondante des associations de consommateurs et d'utilisateurs et exprimer votre opinion à travers les différents modèles de recherche sociale, ainsi que recevoir des informations sur les mesures d'amélioration résultant de tout cela.
- Bénéficier de la réalisation de toutes les actions appropriées qui, conjointement avec les soins du processus, aient pour but de diminuer et de pallier la souffrance et la douleur, tant dans des situations critiques que face à la mort, dans le respect maximum de l'autonomie, l'intégrité et la dignité de la personne.
- La prise en compte des volontés anticipées, manifestées moyennant la procédure établie.
- La préservation de la confidentialité des informations sur votre génome et leur non utilisation pour discrimination. Vous avez également le droit de bénéficier des avantages découlant des nouvelles technologies génétiques disponibles et conformes aux lois en vigueur.
- Utiliser les technologies de l'information et de la communication conformément au développement de celles-ci dans les services de santé, avec des critères d'accessibilité, de sécurité et de continuité.

### Vos **devoirs** en tant qu'usager du système de santé

- Respecter les prescriptions générales en matière de santé communes à toute la population ainsi que celles des services de santé conformément aux dispositions établies.
- Respecter les règles établies au sein du centre ainsi que le personnel y prêtant ses services.
- Vous responsabiliser de l'utilisation des ressources et des prestations offertes dans le cadre du système public de santé d'Andalousie, fondamentalement en ce qui concerne l'utilisation des services, les prestations pharmaceutiques et d'orthoprothèse, et les procédures d'incapacité de travail.
- Prendre soin des installations et collaborer à leur entretien.
- Respecter les règles et les conditions administratives d'utilisation et d'accès aux prestations de santé.
- Signer, en cas de refus des soins de santé, le document pertinent exprimant clairement que le patient a été suffisamment informé et qu'il refuse le traitement recommandé.



Hospital "Punta de Europa"  
Ctra. de Gestares, s/n  
Algeciras(Cádiz)

## CHARTRE DE DROITS ET OBLIGATIONS

Les citoyens espagnols et les étrangers résidant en Andalousie, conformément à la Loi 2/1998 sur la Santé en Andalousie et en ce qui concerne les services sanitaires publics, sont titulaires et jouissent des droits suivants :

- ◆ Aux prestations et services de santé individuelle et collective, conformément aux dispositions de la normative en vigueur.
- ◆ Au respect à leur personnalité, dignité humaine et intimité, sans aucune raison pour être discriminés.
- ◆ À l'information sur les facteurs, situations et causes de risque pour la santé individuelle et collective.
- ◆ À l'information sur les services et prestations sanitaires auxquels ils ont accès et sur les réquisits nécessaires pour son usage.
- ◆ À disposer d'information sur le coût économique des prestations et services reçus.
- ◆ À la confidentialité de toute information sur leur procédure et séjour dans les centres sanitaires.
- ◆ À être informés si les procédures de pronostique, diagnostique et traitement appliqués peuvent être utilisés en fonction d'un projet éducatif ou de recherche lequel, dans aucun cas, pourra supposer un risque additionnel pour leur santé. En tout cas, il sera indispensable l'autorisation préalable par écrit du patient et l'approbation du médecin et de la direction du centre sanitaire correspondant.
- ◆ À recevoir, eux et leurs familles ou proches, dans les termes raisonnables, information complète et ininterrompue, oralement ou par écrit, sur leur procès, y compris les diagnostics, pronostiques et alternatives de traitement.
- ◆ À recevoir sur demande un certificat qui accrédite leur état de santé.
- ◆ À qu'il y ait preuve par écrit ou en support technique approprié de tout leur procès. Une fois que le séjour dans un centre sanitaire est conclu, le patient, sa famille ou quelqu'un proche à lui, recevra le bulletin de sortie.
- ◆ A l'accès à leur dossier médical.
- ◆ Au libre choix du médecin, d'autres professionnels sanitaires, service et centre sanitaire dans des termes réglementairement prévus.
- ◆ À avoir l'accès garanti aux prestations sanitaires dans un temps maximum et dans le cadre du territoire de l'Andalousie, dans des termes et délais réglementairement prévus. .
- ◆ À avoir un médecin assigné dont le nom leur sera communiqué et qui sera le principal interlocuteur avec l'équipe d'assistance. En cas d'absence, un autre facultatif de l'équipe assumera telle responsabilité.
- ◆ Au libre choix entre les options présentées par le médecin responsable de leur cas, l'acceptation préalable par écrit du patient étant indispensable pour la réalisation de toute intervention sanitaire, à l'exception des cas suivants:
  - 1.- Lorsque la non-intervention entraîne un risque pour la santé publique.
  - 2.- Lorsque le patient n'est pas capable de prendre de décisions, le droit correspondra à sa famille ou ses proches et, dans les cas où il n'existe pas de famille ou proches ou il est impossible les localiser, à l'autorité judiciaire.
  - 3.- Lorsque la possibilité de lésion irréversible ou risque de décès exige une réaction d'urgence.



Hospital "Punta de Europa"  
Ctra. de Gestares, s/n  
Algeciras(Cádiz)

- ◆ À avoir accès a une deuxième opinion facultative sur leur procès, dans les termes réglementairement établis.
- ◆ À refuser le traitement, à l'exception des cas prévus dans cette loi.
- ◆ À la participation aux services et activités sanitaires par les moyens prévus dans cette loi et selon toutes les dispositions où telle participation est incluse.
- ◆ À l'utilisation des voies de réclamation et propositions, ainsi qu'à recevoir une réponse par écrit dans les délais réglementairement établis.
- ◆ À avoir accès à une charte de droits et obligations dans tous les centres et les établissements sanitaires par laquelle sera régie leur relation avec ceux-ci.
- ◆ Les malades mentaux, sans préjudice des droits attribués aux alinéas ci-dessus et conformément aux dispositions du Code Civil espagnol, auront droit à:
  - Que le centre demande l'autorisation judiciaire correspondante lorsque l'entrée hospitalière involontaire se réalise sans autorisation judiciaire préalable, et lorsque l'entrée est volontaire mais pendant le placement le patient perd ses facultés mentales.
  - Que le centre réexamine, au moins trimestriellement, la nécessité de placement forcé. L'autorité judiciaire correspondante sera informée dudit examen périodique.

Également, les citoyens ont l'obligation de:

- ◆ Respecter les prescriptions générales égales pour la totalité de la population en matière de santé, ainsi que les prescriptions spécifiques établies par les services sanitaires.
- ◆ Faire attention aux installations et collaborer à l'entretien de l'habitabilité des centres..
- ◆ Se responsabiliser de l'usage approprié des ressources offertes par le système de santé, fondamentalement en ce qui concerne l'usage des services, procédures d'incapacité de travail et prestations.
- ◆ Respecter les normes et procédures d'usage et accès aux droits accordés par cette loi. .
- ◆ Respecter les normes établies par chaque centre, ainsi qu'au personnel qu'y rend les services offerts.
- ◆ Signer, en cas de refuser les actions sanitaires, le document correspondant en établissant clairement que le patient a été dûment informé et qu'il refuse le traitement proposé.

---

Vous pouvez obtenir plus d'information au Service d'assistance à l'usager situé au rez-de-chaussée de cet hôpital, où nous essaierons de répondre à vos besoins et résoudre vos problèmes causés par votre placement hospitalier. Également, si vous voulez nous pouvons contacter votre ambassade ou consulat plus proche pour l'informer de votre placement et de vos besoins.