

# Ley 12 / 2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid

## TÍTULO IV

### Derechos y deberes de los ciudadanos

#### Capítulo I

##### *Derechos y deberes de los ciudadanos*

#### **Artículo 26**

##### Principios generales

1. Son principios informadores de la organización y funcionamiento del Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid, la orientación al ciudadano como persona, su autonomía y la garantía de los derechos a la intimidad y a la protección de los datos de carácter personal.
2. Todos los ciudadanos serán objeto de la misma consideración y respeto y respetarán a su vez las reglas establecidas en sus relaciones con el Sistema Sanitario.
3. El desarrollo y la aplicación efectiva de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con el Sistema Sanitario se llevarán a cabo teniendo en cuenta el enfoque de la ética aplicada a la Sanidad, así como las recomendaciones establecidas en las Declaraciones Internacionales de Bioética suscritas por España.
4. Las administraciones sanitarias promoverán el desarrollo y aplicación efectiva de los derechos de los ciudadanos y en particular promoverán la creación, acreditación y supervisión de la actividad de los comités de Ética para la Asistencia Sanitaria en los servicios sanitarios de la Comunidad de Madrid, así como de los Comités de Ética en la Investigación Clínica.
5. Las administraciones sanitarias y las organizaciones sanitarias privadas dispondrán de cauces adecuados eficaces y suficientes para canalizar las reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos en relación con los servicios sanitarios, y promoverán de forma activa el conocimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos en sus relaciones con el Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid.

#### **Artículo 27**

##### *Derechos de los ciudadanos en relación con el sistema sanitario*

Además de los derechos regulados en la Ley General de Sanidad, se reconocen como derechos de los ciudadanos en relación con el Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid:

1. El ciudadano tiene derecho a ser verazmente informado, en términos comprensibles en relación con su propia salud, para poder tomar una decisión realmente autónoma. Este derecho incluye el respeto a la decisión de no querer ser informado.

2. En situaciones de riesgo vital o incapacidad para poder tomar decisiones sobre su salud, se arbitrarán los mecanismos necesarios para cada circunstancia que mejor protejan los derechos de cada ciudadano.
3. El ciudadano tiene derecho a mantener su privacidad y a que se garantice la confidencialidad de sus datos sanitarios, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente.
4. El ciudadano como paciente tiene derecho a conocer la identidad de su médico o facultativo, quien será responsable de proporcionarle toda la información necesaria que requiera, para poder elegir y, en su caso, otorgar su consentimiento a la realización de los procedimientos diagnósticos, terapéuticos, profilácticos y otros, que su estado de salud precise.
5. El ciudadano como paciente tiene derecho a conocer si el procedimiento, diagnóstico o terapéutico que le sea dispensado será empleado en un proyecto docente o en una investigación clínica, a efectos de poder otorgar su consentimiento.
6. El paciente, por decisión propia, podrá requerir que la información sea proporcionada a sus familiares, allegados u otros, y que sean estos quienes otorguen el consentimiento por sustitución.
7. El derecho a la información sobre la propia salud incluye el acceso a la información escrita en la historia clínica, resultados de pruebas complementarias, informes de alta, certificados médicos, y cualquier otro documento clínico que contenga datos sanitarios propios. El grado de confidencialidad de los mismos debe ser decidido por el paciente.
8. El ciudadano tiene derecho a ser informado de los riesgos para su salud en términos comprensibles y ciertos, para poder tomar las medidas necesarias y colaborar con las autoridades sanitarias en el control de dichos riesgos.
9. Los ciudadanos tienen derecho a la libre elección de médico y centro sanitario, así como a una segunda opinión, en los términos que reglamentariamente se determinen.
10. El ciudadano tiene derecho a que las prestaciones sanitarias le sean dispensadas dentro de unos plazos previamente definidos y conocidos, que serán establecidos reglamentariamente.

## **Artículo 28**

### *Instrucciones Previas*

1. El ciudadano como paciente, siempre que sea mayor de edad, tenga capacidad y actúe libremente, cuando se encuentre en una situación en la que no sea posible expresar su voluntad, tiene derecho a que se tengan en cuenta sus deseos expresados anteriormente, o a que otra persona le represente ante el médico responsable, siempre que haya dejado constancia de aquellos o de la representación en la forma que se establece en esta Ley.
2. Sólo serán atendibles las instrucciones previas del paciente que no contravengan el Ordenamiento Jurídico, ni la ética profesional.
3. Las Instrucciones Previas deberán manifestarse por escrito de forma que quede constancia fehaciente de que se han expresado en las condiciones que se señalan en el apartado 1 de este artículo.
4. Los pacientes, sus familiares o representantes podrán entregar el documento de Instrucciones Previas en el centro asistencial en el que la persona sea atendida. El médico responsable deberá dejar constancia en la historia clínica de cuantas circunstancias se produzcan en el curso de la asistencia en relación con el documento de Instrucciones Previas.

## **Artículo 29**

### *Información Sanitaria*

1. La autoridad sanitaria velará por el derecho de los ciudadanos a recibir, por cualquier medio de comunicación, información sanitaria clara, veraz, relevante, fiable, equilibrada, actualizada, de calidad y basada en la evidencia científica, que posibilite el ejercicio autónomo y responsable de la facultad de elección y la participación activa del ciudadano en el mantenimiento o recuperación de su salud.
2. La autoridad sanitaria garantizará el derecho a recibir información sanitaria por medio de las siguientes actuaciones:
  - a) Desarrollo de mecanismos de acreditación que permitan la identificación por parte del ciudadano y del profesional de las fuentes de información que cumplan con los requisitos exigibles.
  - b) Desarrollo de redes de información sanitaria integrada de calidad, cumpliendo con todas las medidas que estén vigentes en materia de protección de datos de carácter personal y de identificación mediante firma digital avanzada.
  - c) Fomento del autocontrol responsable en la información sanitaria.
  - d) Control directo de la publicidad sanitaria en los casos y en la forma que reglamentariamente se determine.
  - e) Difusión directa de información sanitaria de interés para el ciudadano con especial énfasis en situaciones de riesgo derivadas de alertas o emergencias sanitarias.
  - f) Difusión de la información sobre los servicios sanitarios a los que puede acceder el ciudadano, así como sobre las normas para su uso.

### **Artículo 30**

#### Deberes de los ciudadanos

Los ciudadanos, respecto a la utilización del Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid tienen los siguientes deberes individuales:

1. Cumplir las prescripciones generales en materia de salud comunes a toda la población, así como las específicas determinadas por los servicios sanitarios.
2. Utilizar las instalaciones de forma adecuada a fin de que las mismas se mantengan en todo momento en condiciones de habitabilidad.
3. Responsabilizarse del uso adecuado de los recursos, ofrecidos por el Sistema Sanitario, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de los servicios, procedimientos de incapacidad laboral y prestaciones.
4. Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se otorgan a través de la presente Ley.
5. Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro, así como al personal que preste servicios en los mismos.
6. 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 sugerido.

## Capítulo II

### Agencias sanitarias

#### Artículo 31

##### *Objeto*

1. Se crea la Agencia Sanitaria, cuyo objetivo es aproximar y facilitar al ciudadano la gestión de los trámites administrativo-sanitarios referidos a la Red Sanitaria Única de Utilización Pública de la Comunidad de Madrid.
2. La Agencia Sanitaria se constituye como garante de los derechos de los ciudadanos en relación con las prestaciones sanitarias. A tal fin, se establecerá una red de Agencias en las distintas Áreas Sanitarias de la Comunidad de Madrid.

#### Artículo 32

##### *Naturaleza*

La Agencia Sanitaria se constituye como un servicio administrativo dependiente de la Consejería de Sanidad y vinculada a la función de Autoridad Sanitaria y aseguramiento público, cuya acción principal es la orientación efectiva del Sistema Sanitario hacia el ciudadano.

#### Artículo 33

##### *Fines*

La Agencia Sanitaria tendrá como fines:

1. Garantizar el aseguramiento del ciudadano en relación con las prestaciones del Sistema Nacional de Salud.
2. Garantizar las prestaciones sanitarias en los términos expresados en esta Ley, su normativa de desarrollo y demás normativa aplicable.
3. Facilitar el ejercicio del derecho a la protección de la salud mediante el adecuado acceso a los servicios establecidos para tal fin.

#### Artículo 34

##### *Funciones*

Para la consecución de sus fines la Agencia Sanitaria desarrollará las siguientes funciones:

- a) Tutela del derecho de asistencia sanitaria.
- b) Tutela de los derechos sanitarios de los usuarios del Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid
- c) Gestión del acceso a la Red Sanitaria Única de Utilización pública de los ciudadanos en el territorio de la Comunidad de Madrid.
- d) Información al ciudadano sobre las posibilidades que le ofrece el Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid, con el objeto de facilitarle su derecho de libre elección, ofreciendo información clara, activa y adecuada a las características concretas de su demanda y del funcionamiento, calidad y correcta utilización de los Servicios Sanitarios.

- e) Tramitación de los procedimientos de carácter administrativo necesarios para la efectividad de los derechos reflejados en la presente Ley.
- f) Emisión de la Tarjeta Individual Sanitaria.
- g) Emisión y gestión de las certificaciones de derecho a la asistencia sanitaria en el extranjero.
- h) Información sobre sistemas de acceso a programas de salud diseñados para colectivos específicos.
- i) Tramitación de las prescripciones en las que reglamentariamente se prevea la intervención de la inspección sanitaria.
- j) Proponer la resolución de quejas y reclamaciones.
- k) Cualquier otra que se determine reglamentariamente.

### **Artículo 35**

#### *Organización*

1. En cada Área Sanitaria habrá al menos una Agencia Sanitaria.
2. Cada Agencia tendrá adscrita un número determinado de ciudadanos inicialmente en función de criterios de proximidad territorial.
3. El ciudadano podrá cambiar su adscripción inicial en la forma y condiciones que se establezcan reglamentariamente.
4. Sin perjuicio de lo anterior el ciudadano tendrá derecho a realizar cualquier gestión, en el ámbito de las competencias de estas Agencias, en cualquiera de las existentes en la Comunidad de Madrid.
5. Los desplazados y extranjeros, tendrán garantizados sus derechos con relación al Sistema Nacional de Salud, mediante la utilización de las Agencias Sanitarias. Esta utilización se realizará mediante una adscripción de carácter temporal a la Agencia Sanitaria que corresponda territorialmente al lugar de su estancia y a los efectos de gestionar las prestaciones a las que tenga derecho en función del ordenamiento vigente durante su estancia en la Comunidad de Madrid.
6. Para las adscripciones temporales se emitirá una Tarjeta de Identificación Sanitaria que haga constar esta circunstancia.

## Capítulo III

### Del Defensor del Paciente

#### Artículo 36

##### *Objeto y naturaleza*

1. El Defensor del Paciente, en el Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid, es un órgano de la Administración Sanitaria encargado de gestionar las quejas, reclamaciones y sugerencias respecto a las cuestiones relativas a derechos y obligaciones de los pacientes, en concordancia con lo establecido en el Artículo 43 y 51 de la Constitución Española y con el Artículo 28 de la Ley de Consumidores y Usuarios. Todo ello sin perjuicio del derecho del interesado a utilizar las vías de recurso que tenga atribuidas por Ley.
2. El Defensor del Paciente tiene como principal objeto el intermediar en los conflictos que planteen los ciudadanos como usuarios del Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid, recabar información sobre aspectos relativos al funcionamiento de los servicios del Sistema, así como recibir cuantas sugerencias u observaciones deseen realizar los ciudadanos en su relación con la Administración Sanitaria de la Comunidad de Madrid.
3. El Defensor del Paciente, sin perjuicio de su naturaleza consultiva, se concibe como un órgano independiente en el seno de la Consejería de Sanidad al que se deberá dotar de los medios profesionales y operativos necesarios para asegurar la eficacia de su actuación.
4. El Defensor del Paciente gozará de la autoridad suficiente para que sus omentarios, informes y recomendaciones sean convenientemente observadas por quién deba solucionar el conflicto y deberán tenerse en cuenta para corregir aquellos defectos o implantar posibles mejoras que se pongan de manifiesto.
5. El desempeño de las funciones de Defensor de Paciente se desarrollará en régimen de dedicación exclusiva y a su titular le será aplicable la Ley 14/1995, de 21 de abril, de Incompatibilidades de Altos Cargos de la Comunidad de Madrid.

#### Artículo 37

##### *Ámbito de actuación*

1. El Defensor del Paciente tendrá competencia en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, así como en las contingencias de los desplazados.
2. Tendrá acceso directo a cualquier dependencia de la Consejería de Sanidad u organismo dependiente de ella.
3. Cualquier entidad del Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid tendrá la obligación de atender en un plazo inferior a los quince días naturales a la información requerida por el Defensor del Paciente en la forma solicitada.

#### Artículo 38

##### *Funciones*

1. El Defensor del Paciente será el encargado de canalizar todas aquellas quejas, reclamaciones o propuestas de los ciudadanos no resueltas en los distintos niveles del Sistema Sanitario.

2. El Defensor del Paciente emitirá una memoria anual de su actividad, que reflejará mediante un análisis, el tipo de reclamaciones, quejas o sugerencias presentadas por los usuarios y podrá hacer propuestas concretas en relación con las mismas.

3. El Defensor del Paciente actuará con independencia y pondrá en conocimiento del Consejero de Sanidad de la Comunidad de Madrid las incidencias que comporten resistencia, negativa u obstrucción al normal ejercicio de sus funciones, con el objeto de remover obstáculos en el adecuado ejercicio de sus funciones.

### **Artículo 39**

#### *Nombramiento*

1. El Defensor del Paciente será nombrado y cesado por el Presidente de la Comunidad de Madrid a propuesta del Consejero de Sanidad.

2. El nombramiento es incompatible con todo cargo público, o de actividad política o sindical.

