

## Derechos de los Pacientes

### DERECHOS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE MUTUALIA

- A eficiencia en la buena práctica, eficacia y transparencia con criterios de justicia distributiva.
- A calidad de los servicios, a profesionalidad, a mejora continua.
- A una atención sanitaria específica y adaptada, con garantía de seguridad clínica, con continuidad de cuidados y asistencia integral sociosanitaria en toda la red de centros asistenciales y entre diferentes niveles asistenciales.
- A participar en jornadas, charlas enfocadas a mejorar los servicios y la atención que se presta.
- A formular quejas, reclamaciones, sugerencias.
- A garantizar los derechos lingüísticos de las personas.

### DERECHOS A UNA PARTICIPACIÓN RESPONSABLE EN LA GESTIÓN DE LA PROPIA SALUD

- A la información y a la obtención de copia de la historia clínica.
- A la obtención de una segunda opinión.
- A obtener asistencia sanitaria en los plazos máximos de respuesta establecidos por Mutualia así como en sus tiempos de espera máximos establecidos.

### DERECHOS EN LAS RELACIONES ASISTENCIALES

- A ser tratado con respeto, en un clima de seguridad, confianza y humanidad.
- A la intimidad, a la confidencialidad, a la protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- A tener un Médico Responsable, que es su interlocutor principal durante su proceso asistencial.
- A la información continuada, veraz y comprensible de su diagnóstico, de su pronóstico, del tratamiento y recomendaciones prescritas. Información oral y en las situaciones legalmente establecidas además por escrito.
- A participar en la decisión de su tratamiento y a otorgar el consentimiento libre y voluntario.
- A evitar el dolor y el sufrimiento innecesarios en cada fase de su enfermedad.
- A la percepción de los gastos de desplazamiento a nuestros centros sanitarios en el plazo de un año, en virtud del Art.54 de la LGSS para la caducidad de las prestaciones periódicas de compensación por gastos de transporte.

## Deberes de los Pacientes

### DEBERES RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE MUTUALIA

- Utilizar adecuadamente, de acuerdo con sus necesidades, los recursos y prestaciones ofrecidas, e informar sobre las irregularidades que se observen.
- Cuidar las instalaciones y equipos sanitarios de Mutualia.
- Presentar en los centros de Mutualia los documentos oficiales que se le requieran para acceder a las prestaciones y los recursos sanitarios.
- Colaborar en temas de organización y de seguridad clínica.

### DEBERES ACERCA DE LA PARTICIPACIÓN RESPONSABLE EN LA GESTIÓN DE LA PROPIA SALUD Y DE LOS RECURSOS SANITARIOS DISPONIBLES

- Asumir y responsabilizarse de las decisiones sobre su salud.
- Cumplir las prescripciones y otras medidas sanitarias indicadas por las y los profesionales, aceptadas voluntariamente.
- Hacer un uso correcto de la información de su historia clínica y de los documentos sanitarios y administrativos que se manejen.

### DEBERES EN LAS RELACIONES ASISTENCIALES

- Facilitar, de forma veraz, sus datos de identificación, contacto y los referentes a su estado físico o su salud, así como colaborar en su obtención.
- Respetar las normas de los centros de Mutualia.
- Tratar con el máximo respeto y consideración al personal de Mutualia y al de sus centros o profesionales colaboradores que prestan los servicios; además de a otros y otras pacientes, así como a sus acompañantes.
- Firmar documento del alta voluntaria.