

Pazienteen eskubideak

MUTUALIAREN ZERBITZUEN ANTOLAKETA ETA KUDEAKETARI BURUZKO ESKUBIDEAK

- Jardunbide egokien efizientziarako, efikaziarako eta gardentasunerako eskubidea, banaketa-justiziako irizpideekin.
- Zerbitzuen kalitaterako, profesionaltasunerako eta etengabeko hobekuntzarako eskubidea.
- Osasun-arreta espezifikoak eta egokitua jasotzeko eskubidea, segurtasun klinikoaren bermearekin, etenik gabeko zaintzarekin eta asistentzia soziosanitario integralarekin, asistentzia-zentroen sare osoan eta asistentzia-maila desberdinen artean.
- Zerbitzuak eta arreta hobetzera bideratutako jardunaldietan eta hitzaldietan parte hartzeko eskubidea.
- Kexak, erreklamazioak eta iradokizunak egiteko eskubidea.
- Pertsonen hizkuntza-eskubideak bermatzeko eskubidea.

NORBERAREN OSASUNAREN KUDEAKETAN ARDURAZ PARTE HARTZEKO ESKUBIDEAK

- Historia klinikoaren informazioa eta kopia jasotzeko eskubidea.
- Bigarren iritzi bat jasotzeko eskubidea.
- Osasun-asistentzia Mutualiak ezarritako gehieneko erantzun-epeetan jasotzeko eskubidea, bai eta hark ezarritako gehieneko itxaronaldietan ere.

ASISTENTZIA-HARREMANETAKO ESKUBIDEAK

- Errespetuz, gizatasunez, segurtasunez, eta konfiantza-giroan tratatua izateko eskubidea.
- Intimitaterako, konfidentzialtasunerako, datu pertsonalen babeserako eta eskubide digitalen bermerako eskubidea.
- Asistentzia-prozesuak dirauen artean Mediku Arduradun bat izateko eskubidea, hizketakide nagusia izango dena.
- Norberaren diagnostiko, pronostiko eta tratamenduari eta agindutako gomendioei buruzko informazio jarraitua, egiazkoa eta ulergarria jasotzeko eskubidea. Informazio ahoz jasotzeko eskubidea, eta, lege ezarritako egoeretan, baita idatziz ere.
- Norberaren tratamenduari buruzko erabakietan parte hartzeko eta baimena askatasunez eta borondatez emateko eskubidea.
- Gaixotasunaren fase bakoitzari dagokionez, beharrezkoak ez diren mina eta sufrimendua saihesteko eskubidea.
- Gure osasun-zentroetara joateko gastuak jasotzeko urtebeteko epean, Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren 54. artikulua-
ren arabera, garraio-gastuengatik aldizkako konpentsazio-prestazioak iraungitzea.

Pazienteen betebeharrak

MUTUALIAREN ZERBITZUEN ANTOLAKETA ETA KUDEAKETARI BURUZKO BETEBEHARRAK

- Modu egokian erabiltzea, norbere beharren arabera, eskainitako baliabide eta prestazioak, eta atzemandako irregularitasunen berri ematea.
- Mutualiaren instalazioak zaintzea, baita osasun-ekipoak ere.
- Prestazioak eta osasun-baliabideak eskuratzeko eskatzen zaizkion dokumentu ofizialak aurkeztea Mutualiako zentroetan.
- Antolamenduari eta segurtasun klinikoari dagozkion gaietan laguntzea.

NORBERAREN OSASUNAREN ETA ESKURA DAUDEN OSASUN BALIABIDEEN KUDEAKETAN ARDURAZ PARTE HARTZEARI BURUZKO BETEBEHARRAK

- Norberaren osasunari buruz hartutako erabakiak onartzea eta horien erantzule izatea.
- Profesionalek adierazitako eta borondatez onartutako osasun-aginduak eta -neurriak betetzea.
- Historia klinikoan jasotako informazioa eta erabiltzen diren osasun- eta administrazio-dokumentuak zuzen erabiltzea.

ASISTENTZIA-HARREMANETAKO BETEBEHARRAK

- Norberaren identifikazio-datuak, harremanetarako datuak eta egoera fisikoari edo osasunari buruzko egiazko datuak ematea eta horiek lortzen laguntzea.
- Mutualiako zentroetako arauak errespetatzea.
- Errespetuz eta begirunez tratatzea Mutualiako langileak, harekin elkarlanean zerbitzuak eskaintzen dituzten profesionalak eta zentroak, gainerako pazienteak eta haien laguntzaileak.
- Borondatezko altaren dokumentua sinatzea.