

GUÍA DE INFORMACIÓN AL USUARIO

VITALIA VALLADOLID

C/ Atenas 10, 47008

Valladolid

983352622

valladolid@vitaliplus.es

VITALIA HOME



Vitaliahome

ÍNDICE GUÍA DE INFORMACIÓN AL USUARIO

Decreto 40/2003

1.- DATOS RELATIVOS A LA IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

1. Denominación:
2. Datos de comunicación.
3. Autorización y registro.
4. Titularidad:
5. Organigrama: Estructura organizativa.
6. Oferta de servicios: Características asistenciales y prestaciones disponibles.
7. Personal: plantilla de personal desglosada por grupos profesionales.
8. Instalaciones y medios técnicos.

2.- DATOS RELATIVOS A LOS DERECHOS, DEBERES Y NORMAS DE UTILIZACIÓN

1. Atención al público: Lugares y horarios de atención al público para información no asistencial.
2. Visitas: Horarios y régimen de visitas.
3. Información asistencial: Lugares y horarios establecidos para ella.
4. Reclamaciones y sugerencias: disponibilidad de hojas de reclamaciones y sugerencias, así como a la unidad o persona responsable de su tramitación.
5. Tarifas: Indicación del lugar y horario en que pueden ser consultadas las tarifas por las personas obligadas al pago.
6. Normas de régimen interno: RRI, Normas internas que afecten a los usuarios.
7. Derechos y deberes: Relación de derechos y deberes conforme a la legislación vigente.

1. Datos relativos a la identificación del centro

1.1 Denominación

La denominación del establecimiento es **CENTRO DE MAYORES VITALIA VALLADOLID**.

La denominación de la unidad de estancias diurnas es **UNIDAD DE ESTANCIAS DIURNAS " VITALIA VALLADOLID "**.

1.2. Datos de Comunicación

Dirección postal:

Centro de mayores Vitalia Valladolid,
C/ Atenas 10,
47008 - Valladolid.

Teléfonos:

983 352 622

Página WEB

<https://www.vitaliahome.es/>

E-mails:

valladolid@vitaliplus.es

1.3. Autorización y Registro

Número de registro y Fecha de autorización

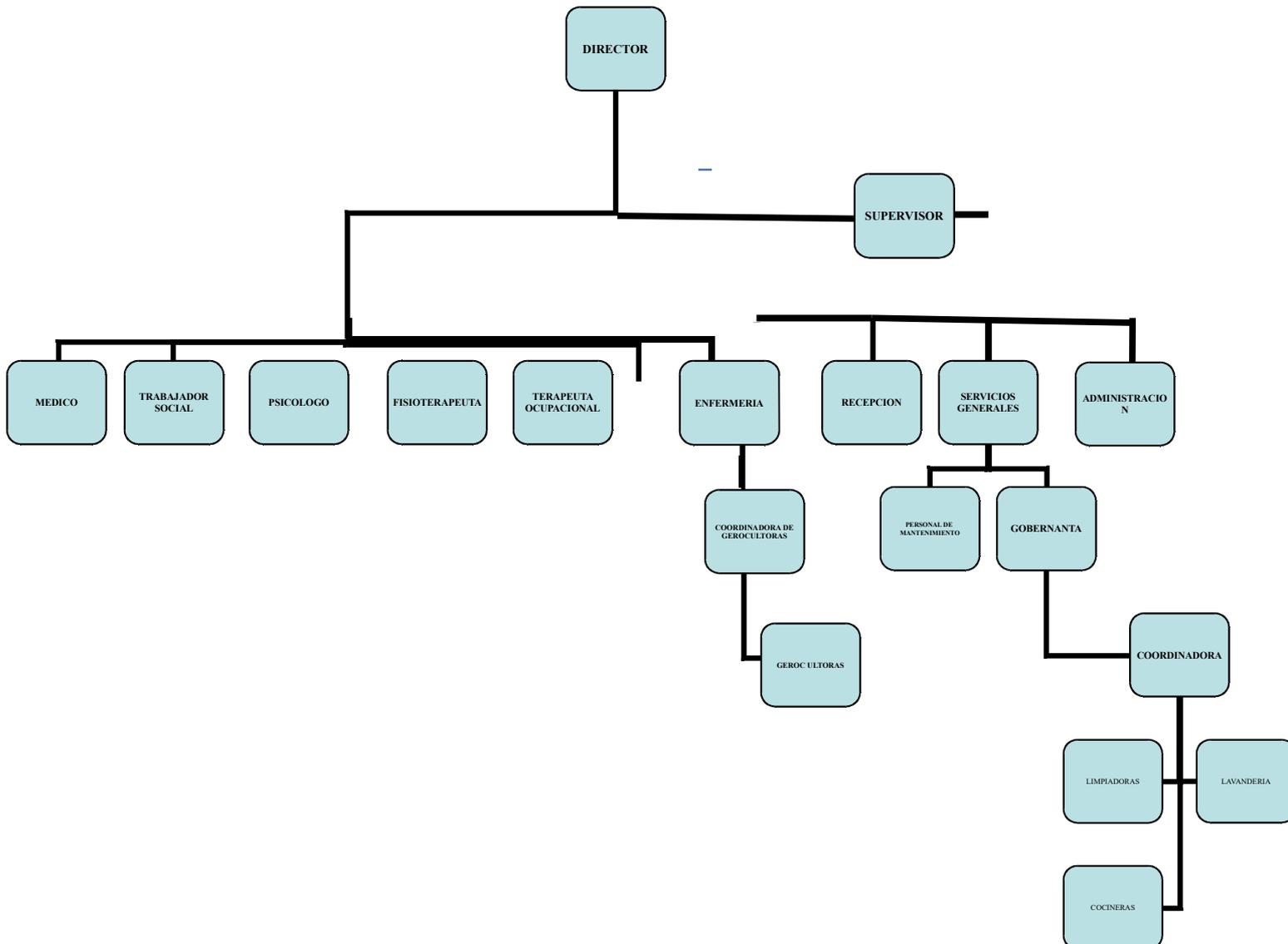
N.º Registro	Tipo	Fecha autorización
471625	Registro de Entidades, Servicios y Centros de carácter social en Castilla y León. CR	28/05/2021
471626	Registro de Entidades, Servicios y Centros de carácter social en Castilla y León, UED	28/05/2021

1.4. Titularidad

La titularidad de la residencia Vitalia Valladolid, la ostenta la mercantil Vitalia Home SL, siendo un [centro de titularidad privada](#).

VITALIA HOME SL
B99438806
 C/ Joaquín Costa 2-4D,
 50001, Zaragoza - España

1.5. Organigrama



1.6. OFERTA DE SERVICIOS

1.6.1. SERVICIOS DE ATENCIÓN RESIDENCIAL y CENTRO DE DÍA

El servicio de atención residencial para personas mayores dependientes incluye los siguientes servicios:

- ✔ **Alojamiento** durante 24 horas al día, todos los días del año (Atención Residencial)
- ✔ **Atención sanitaria** que comprende las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencia así como el desarrollo de programas de rehabilitación (Atención residencial y centro de día)
- ✔ **Atención de enfermería** (Atención residencial y centro de día)
- ✔ **Administración de fármacos** (Atención residencial y centro de día)
- ✔ **Atención y cuidados** personalizados (Atención residencial y centro de día)
- ✔ **Apoyo y ayuda en las actividades de la vida diaria** (Atención residencial y centro de día)
- ✔ **Atención social** incluyendo actividades de ocio y tiempo libre, integración, participación y comunicación con familiares, valoración de las circunstancias sociales de los usuarios, promoción de su integración y participación en la vida del centro, animación sociocultural... (Atención residencial y centro de día)
- ✔ **Atención psicológica** (Atención residencial y centro de día)
- ✔ **Fisioterapia** (Atención residencial y centro de día)
- ✔ **Terapia ocupacional.** (Atención residencial y centro de día)
- ✔ **Manutención.** (Atención residencial y centro de día)

Descripción de los servicios Básicos

- ✔ **Alojamiento:** Proporcionar un entorno substitutivo del hogar con personalización de los espacios privados, creando un clima de bienestar caracterizado por el establecimiento de relaciones de confianza. (CR)
- ✔ **Acogimiento y convivencia:** Facilitar la adaptación de la nueva persona residente al centro mediante la asistencia integral, el acompañamiento en el día a día, el fomento de la relación con al resto de usuarios, de familiares y del entorno, y el establecimiento de una relación de ayuda con los miembros del equipo. (CR-UED)
- ✔ **Manutención:** Proporcionar una alimentación correcta y equilibrada a las personas residentes, mediante dietas específicas adaptadas a las posibles patologías, y menús apetitosos y variados adecuados a la estación del año, considerando que la comida es una fuente de placer y se convierte en un acto social. (CR-UED)
- ✔ **Higiene personal:** Mantener un correcto estado higiénico y una buena integridad e hidratación de la piel, preservando la intimidad y la dignidad de las personas residentes. (CR-UED)
- ✔ **Atención personal en las actividades de la vida diaria y re adaptación de los hábitos de autonomía:** Potenciar y mantener la autonomía de las

- ✔ Favorecer la participación de las familias y amigos en el Programa de Actividades del Centro, facilitando la capacidad de elección y las preferencias del usuario, a fin de que estas actividades resulten significativas.
- ✔ Mantener y potenciar la relación con el entorno social y comunitario.
- ✔ Facilitar el establecimiento de nuevas relaciones interpersonales entre usuarios.
- ✔ Crear entornos significativos, flexibles, facilitadores y proveedores de soportes.
- ✔ Favorecer la participación del usuario y / o de su familia, en la toma de decisiones que afecten a su persona.

Servicios asociados

- ✔ **Soporte personal social y familiar:** Fomento del mantenimiento de sus relaciones sociales a la vez que se trabaja la adaptación en las nuevas circunstancias de cada usuario. Especial atención al mantenimiento de las relaciones familiares, Encuentros, fomento de la opinión (participes en el proceso asistencial), facilitar accesos/canales de comunicación y participación.
- ✔ **Coordinación local:** Favorecer la participación Siendo una de las prioridades el mantenimiento del vínculo comunitario de las personas del centro con su entorno, parte de las actividades de ocio se llevarán a cabo en colaboración con otras organizaciones locales.
- ✔ **Acogida y convivencia:** Acompañamiento en el proceso de acogida. Se vela especialmente por una convivencia positiva y constructiva que facilite el bienestar de todos los usuarios. Más allá del protocolo de acogida e ingreso, disponemos de un protocolo de seguimiento de adaptación durante los primeros meses de estancia, poniendo énfasis en la participación familiar y vínculos sociales existentes.

1.6.2.3. Área de servicios generales

- Proporcionar alojamiento adaptado a las necesidades, características y preferencias de los residentes, facilitando la personalización de los espacios privados.
- Proporcionar una alimentación correcta, variada y equilibrada.
- Establecer hábitos correctos de alimentación.
- Mantener una limpieza adecuada de las instalaciones.
- Procurar la limpieza y buen estado de la ropa del usuario, así como del ajuar del centro.
- ✔ **Manutención: estancia, alojamiento y manejo de ropa de cama, mesa y aseo:** El centro es el hogar de las personas usuarias. Potenciar al máximo la intimidad y seguridad de las mismas en un entorno confortable. Alimentación adecuada a las necesidades de cada usuario. Cocina propia, variada y de calidad bajo la pauta del médico o dietista. Las personas usuarias podrán elegir dos primeros y dos segundos platos en todas las comidas y cenas; eso es muy comercial, tanto por lo de elegir, como por los menús.
- ✔ **Gestión de la cocina enfocada a lograr la excelencia.** Todos los menús (ordinarios y específicos) serán públicos, supervisados por médico o dietista, garantizando el aporte calórico y dietético adecuado, de acuerdo a las

costumbres gastronómicas de la zona, así como los productos producidos o cultivados en Valladolid y zonas limítrofes.

- ✘ **Lavandería–Limpieza:** Servicio prestado según lo detallado en el PPT.

Se implantará **el doble menú, tanto en comida como en la cena durante todos los días**, hecho que conlleva potenciar la capacidad de elección de los residentes. Así mismo, **se creará el COMITÉ CULINARIO**, que está compuesto por dirección, cocinero/a, miembro de equipo técnico y representantes de los usuarios, con la función de valorar la satisfacción de los usuarios con los menús y para adecuar la forma de cocinar a la cultura y métodos territoriales y tradicionales.

- ✘ **Podología, Peluquería:** Se incluyen los servicios básicos de peluquería, podología, afeitado y depilación en los términos que expresa el Pliego de referencia.

1.7. Plantilla Personal

A fecha 15-02-2021

Nombre	Apellidos	Grupo	Dpto	Porcentaje jornada
Alicia	Martín Varela	Limpieza	LIMPIADOR/ PLANCHADOR	100
Celestino	Sanzo Fernández	Mantenimient o	OFICIAL MANTENIMIENTO	100
Claudio	Gregorio	Limpieza	LIMPIADOR/ PLANCHADOR	100
Diana	Muñoz Gordaliza	Dirección	TITULADO SUPERIOR	100
Francisco Javier	Rodríguez	Limpieza	LIMPIADOR/ PLANCHADOR	100
Hallan Joffer	Ospina López	Limpieza	LIMPIADOR/ PLANCHADOR	100
Ignacio	Benito Sanz	Limpieza	LIMPIADOR/ PLANCHADOR	100
Jesús	Aguado Álvarez	Dirección	DIRECTOR	100
Jose Luis	Aparicio Febrero	Limpieza	LIMPIADOR/ PLANCHADOR	100
Maria	Vera Millán	Coordinación	SUPERVISOR	100
Silvia	Castro López	Limpieza	LIMPIADOR/ PLANCHADOR	100
Verónica	Toro Valencia	Limpieza	LIMPIADOR/ PLANCHADOR	100

1.8. INSTALACIONES Y MEDIOS TÉCNICOS

Vitalia Valladolid es un centro libre de sujeciones tanto físicas como químicas con espacios luminosos con equipamiento de última generación, sin barreras arquitectónicas, perfectos para la comodidad y seguridad de los residentes. Acogedoras terrazas y jardines para pasear, disfrutar de la tranquilidad al aire libre y reunirse con las visitas en un ambiente agradable y distendido.

Moderna Unidad de Terapias Intensivas con técnicas, tratamientos y programas avanzados para la rehabilitación neurológica y funcional.

Habitaciones exteriores, con baño privado y sistemas de llamadas de urgencia.

Mobiliario y tecnologías especializadas para residentes que requieran de medidas con mayor seguridad y control.

Se presta un amplio abanico de **Servicios múltiples al residente**, como comunicación a Internet en todas las habitaciones, a través de sistema Internet sin hilo (Wifi) para posibilitar comunicación por vídeo-conferencias con familiares. Además de Lavandería, Podología, Peluquería, Fisioterapia, Salas de video, Juegos de mesa, de Televisión, de Lectura, Capilla y Cafetería.

Dotación en **Mobiliario Ergonómico** en toda la residencia, tanto en habitaciones como en áreas de uso común, con una gran cantidad de camas eléctricas y con carro elevador, para procurar una asistencia mas eficaz y evitar bajas laborales en le personal de asistencia directa.

Dotación de **Sistemas de Seguridad** en todo el edificio, tanto en ascensores, habitaciones, ventanas con seguridad, pavimentos antideslizantes, sistemas de ayudas, generadores en caso de caída de tensión eléctrica, sistemas de protección Informático, tanto de protección de datos, como por caídas de tensión y sistemas de control tanto de llamadas de ayuda, como de control del edificio, sofisticados y validados.

Dotaciones de **Sistemas Energéticos** (de luz y gas) con los máximos sistemas de seguridad, así como de rentabilidad de ahorro económico: Generador eléctrico de transformación propio, caldera de biomasa de astillas de madera, silo depósito de la astilla, encendido de luz por detectores de presencia en algunas dependencias como pasillos, servicios comunes, iluminación a través de led de bajo consumo.

Sistema de control sofisticado, dentro del concepto actual de Edificio Inteligente:

Control de llamada del residente, que tras la percepción de un llamada bien desde la habitación ó desde el baño, localiza de forma automática el teléfono inalámbrico (NEC) más cercano siendo atendida bien con comunicación oral por el teléfono manos libres en la habitación y/o de forma personal, con la posibilidad de especificación de la acción atendida, tiempos de actuación así poder sacar históricos de asistencia de llamada, para valorar calidad asistencial y productividad del personal.

Controles del edificio: Detectores de presencia de movimiento en pasillos, zonas comunes y accesos con control por vídeo. Control de Errantes en puertas, Detectores de incendio informatizadas, Detectores de caída de cama de "alzheimer" en habitaciones de residentes con riesgo de caídas.

2. Datos relativos a los derechos, deberes y normas

1. ATENCIÓN AL PÚBLICO

Los horarios establecidos de cara a información al público (no asistencial) son:

Mañanas: De 10:00 a 13:00

Tardes: De 17:00 a 20:00

Estos horarios pueden verse modificados, limitados por las necesidades del centro o bien por la Administración titular (situación de pandemia (Covid)).

2. VISITAS

Con el objetivo de garantizar el buen funcionamiento de la Residencia, así como preservar los derechos de los residentes, se establecerán los horarios siguientes para las actividades que se detallan:

Visitas: Mañana: De 10:00 a 13:00 horas

Tarde: De 17:00 a 20:00 horas

Se recomienda no realizar visitas fuera del horario establecido.

<u>Comidas:</u>	Desayuno:	De 9 a 10 horas
	Almuerzo:	De 13:00 a 14:00 horas
	Merienda:	De 16:30 a 17 horas
	Cena:	De 20:00 a 21:00 horas

Por prescripción facultativa pueden alterarse estos horarios para los residentes que así lo necesiten.

En caso de que el Residente, tenga previsto llegar más tarde a cualquiera de los horarios señalados, es recomendable avisar en recepción del centro, para que a su regreso pueda ser atendido.

Salidas:

Tanto las salidas como la comunicación con el exterior de los residentes, es libre y sin ningún tipo de cortapisa por parte de la Residencia. No obstante, y en relación con las salidas, la Residencia no se hace responsable de las pérdidas ni los daños y perjuicios, etc, que reciba o provoque el residente con terceros cuando se encuentre fuera del Centro, ni de los daños ocasionados por accidente u otras causas de fuerza mayor.

El horario de salidas externas de los Residentes capacitados para ello, será de 10 a 13:00 horas por la mañana, y de 17:00 a 20:00 horas por la tarde. La cualificación de Residente capacitado para salidas externas, la deberá autorizar el representante legal del Residente o sus familiares, dejando constancia por escrito de esta circunstancia ante la dirección de la residencia. Por razones de fuerza mayor o peligro de la salud e integridad física del Residente, la dirección del centro podrá revocar dicha salida.

Se recomienda comunicar las salidas del Residente y sus ausencias.

En cuanto las visitas, pueden verse modificadas o alteradas por necesidades del centro, o bien, por normativa de la autoridad o administración correspondiente. En dicho caso, se seguirán las indicaciones que dicte la autoridad u administración correspondiente (Covid).

Funcionamiento del centro:

El horario de funcionamiento de la residencia, es 24 horas al día, si bien, a fin de garantizar el descanso de los residentes, se aconseja a los familiares y amigos del residente, abstenerse a efectuar visitas a partir de las 20:00 h y respetar el descanso de los residentes, hasta las 10:00 horas.

3. INFORMACIÓN ASISTENCIAL

La dirección del centro, o bien supervisión del centro, facilitará la información que precisen los familiares interesados, en horario de lunes a viernes de 11:00 a 13:00h, en el Despacho establecido para ello.

4. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

La residencia, a través del Sistema de Calidad de Vitalia Home, aconseja a los Residentes o familiares que cualquier reclamación o sugerencia se efectúe por escrito ante la Dirección del Centro, la cual sellará una copia para el interesado y dará contestación, en un plazo no superior a 15 días desde la fecha de recepción del documento, comprometiéndose al cumplimiento indicado en la resolución de la misma.

No obstante, y siguiendo instrucciones del Decreto 40/2003, existen hojas de reclamaciones y sugerencias para la atención de la información, reclamaciones y sugerencias del público, las cuales, en caso de presentación, se darán respuesta en un plazo que no exceda de 30 días. En caso de que la reclamación, o queja derive en cualquier tipo de responsabilidad,

administrativa, disciplinaria o pena, se pondrá inmediatamente en conocimiento de la autoridad correspondiente, iniciándose el correspondiente procedimiento.

5. TARIFAS

Debido a la Sectorización que la Residencia posee para las distintas tipologías de Residentes según el grado de dependencia y características clínicas del Residente, el precio estipulado para el tipo de habitación (individual o doble) que se ha solicitado y en función de las atenciones necesarias o según el estado físico de cada Residente, se hará conforme a los siguientes criterios para las plazas permanentes ó indefinidas.

- a) Validos
- b) Asistidos grado 1
- c) Asistidos grado 2
- d) Residentes con graves problemas de desplazamiento
- e) Plazas psicogeriatricas

La Dirección de la Residencia, junto con el médico de la misma, será la que dictamine finalmente, que consideración tiene el Residente conforme a estos criterios, así como el grado de asistencia que precise está última, comunicando dicha circunstancia a la familia ó al Residente al cabo de 15 días de su ingreso en el centro, modificando si fuera lugar el grado de dependencia y por tanto el precio definitivo de la Plaza del Residente.

Las tarifas podrán ser consultadas a la dirección del centro en las dependencias de la Residencia, que serán facilitadas según el grado de dependencia que se tenga.

En el precio mensual pactado por estancia, se incluyen las siguientes prestaciones:

Alojamiento:

Se entenderá por tal, el uso de la habitación contratada, en su carácter individual o compartida, así como las tareas y servicios del centro, estando incluido el mantenimiento y limpieza de las referidas zonas.

A este respecto, la dirección de la residencia se reservará a su juicio la asignación de las habitaciones, conforme a las circunstancias personales de cada residente, estableciendo a tal respecto un régimen de flexibilidad, teniendo la facultad de introducir modalidades, en función del cambio de circunstancias de los residentes, a la hora de redistribuir o asignar las habitaciones, con la correspondiente propuesta de disminución o incremento del precio acordado.

Pensión completa:

Que comprende desayuno, almuerzo, merienda y cena. La alimentación de los Residentes será supervisada por un médico, a fin de garantizar el aporte dietético y calórico adecuados.

Asistencia sanitaria:

La que sea precisa y conforme con la legislación vigente.

La utilización de las dependencias de la residencia, por lo residentes.

En el caso de que el uso de determinadas dependencias y actividades programadas, sean limitadas, se estará a lo que disponga la dirección de la residencia para una mejor prestación de estos servicios, estableciéndose en todo caso un sistema rotatorio de turnos entre los residentes, en orden a la solicitud de esos servicios o de inscripción a esas actividades.

Atención del equipo técnico, tal como trabajadora Social, Psicóloga, Terapeuta Ocupacional, Fisioterapia.

Administración y custodia de medicamentos de cada residente.

Tramitación de recetas médicas y gestión de adquisición de medicamentos.

Los tratamientos de Terapia del Centro, que a valoración del equipo Sanitario, el residente pueda precisar en cada momento.

No está incluido en el precio pactado en contrato los siguientes servicios.

- Las consumiciones en el servicio de cafetería.
- Todo el material adaptado u ortopédico que precise el residente para su uso personal, por ejemplo: sillas de ruedas, andadores, útiles de aseo personales, etc. .
- Servicios de Podología y peluquería.
- Servicio de etiquetaje de ropa.
- Los servicios de excursiones programadas por la Residencia, a las que el residente podrá acogerse de forma voluntaria.
- Otros servicios prestados por profesionales externos a la Residencia.
- Los tratamientos individualizados llevados a cabo a través de la Unidad de Terapia Intensiva (UTI), propuestos por el personal técnico del centro y una vez contratados por los RESIDENTES, o bien RESPONSABLES.
- Acompañamientos médicos, acompañamientos domiciliarios y/o transporte.
- El alquiler del apartamento de familias.
- Servicios extras de comunicaciones, teléfono, fax, mensajería, etc...

En los recibos o facturas se detallará claramente las cantidades correspondientes a la estancia, a los servicios no incluidos en la misma, a los suplidos satisfechos por cuenta y orden del residente, los impuestos repercutidos y cuantos otros conceptos se hayan de reflejar

6. NORMAS DE REGIMEN INTERNO

Es recomendable que el residente cumpla los deberes que para él se deriven del contrato de admisión, del presente reglamento de régimen interno y las demás reglas de funcionamiento del centro, respetando horarios, usos, costumbres, así como respetar los derechos de los demás residentes y del personal adscrito a la Residencia y a mantener el debido decoro y corrección e su comportamiento para ellos, y para con el uso de las instalaciones.

Los residentes no podrán guardar en su habitación ningún tipo de medicamento, ni alimentos, a excepción de golosinas, caso de no ser diabéticos. Está rigurosamente prohibido, a los familiares y amigos, la entrega a los Residentes de alimentos no controlados por el personal sanitario del Centro.

Además deberán entregar a los facultativos del centro, todos sus objetos personales, a fin de que estos los controlen, retirando a su juicio todos los objetos que puedan poner en peligro la integridad física del Residente o de cualquier otra persona del Centro.

Toda la ropa de uso personal deberá estar marcada con el nombre y apellidos del Residente para facilitar su distribución y evitar pérdidas indebidas.

En caso de que el Residente no disponga de cobertura económica sanitaria (Seguridad Social, Mutualidad, Aseguradora Médica) será por su cuenta los gastos de medicación que precise, pañales, transporte en ambulancia, gastos de internamiento en Centros Hospitalarios, radiografías, exploraciones, consultas externas etc...

El Residente está obligado a respetar lo establecido en el presente reglamento. Respecto a las salidas y ausencias, deberá comunicarlo con suficiente antelación.

Serán a cargo del Residente los daños causados por su culpa, tanto a instalaciones y propiedades de la Residencia como a los demás residentes. Si los daños causados fuesen en habitaciones compartidas y no pudiera determinarse el autor de las mismos, se repartirán los costes entre todos los ocupantes.

Queda prohibido fumar en todo el centro, se habilitarán espacios en caso de necesidad.

a) **Derechos de los Residentes**

Todo residente tiene derecho a la información, a la intimidad, a la inviolabilidad de la correspondencia; a considerar la residencia como su domicilio a todos los efectos; a la continuidad de las condiciones contratadas; a la tutela de las Autoridades públicas y a no ser discriminado por razón de sexo, raza, ideología política o religiosa, etc. Y a cualquier derecho fundamental de la persona recogido en nuestro ordenamiento constitucional.

En caso del fallecimiento de algún residente, La residencia pondrá todos los medios a su alcance, para su traslado a pompas fúnebres, avisando inmediatamente a sus familiares más allegados.

Previo libramiento del correspondiente recibo, la Dirección de la Residencia, se hará depositaria de cuantos objetos de valor y dinero en metálico, entregue el Residente para su custodia. Para poder retirar los objetos antes mencionados, se requerirá la presentación del resguardo del depósito y será por alguno de estos motivos:

- a) El abandono voluntario de la Residencia
- b) El fallecimiento del Residente
- c) La resolución del contrato por causa imputable al Residente

Son causas de Resolución contractual las siguientes:

- 1- El impago del recibo o factura de la mensualidad pactada
- 2- No respetar las normas de convivencia del centro
- 3- Entorpecer la buena marcha del mismo
- 4- La embriaguez habitual o la drogadicción
- 5- La desidia y abandono de la higiene personal negándose a recibir la asistencia del personal de la Residencia
- 6- Impedir la limpieza de la habitación.
- 7- La agresión física o verbal a otro Residente o a cualquiera de los facultativos del Centro.
- 8- El intento o acoso sexual o de otro índole, contra otro Residente o contra el personal de la Residencia.

- d) Por expiración del término fijado en el contrato o de cualquiera de su prorrogas, de acuerdo con lo establecido en el mismo.

Una vez resuelto el contrato, el Residente deberá abandonar la Residencia, a estos efectos sus familiares, su representante o la persona designada al efecto deberá hacerse cargo del Residente.

Si por estas circunstancias el Residente debiera permanecer en la Residencia más allá del período de tiempo contratado, los gastos que por ello se ocasionen deberán ser abonados a la Residencia, sin que en ningún caso pueda entenderse prorrogado el contrato,

7. DERECHOS Y DEBERES

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.

Aun 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.

a) Derechos relativos a la confidencialidad e intimidad

- 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.
- 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.
- 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 menores tendrán derecho a estar acompañados por sus padres, tutores o guardadores, salvo que ello perjudique su tratamiento. En las mismas condiciones los incapacitados tendrán derecho a estar acompañados de los responsables de su guarda y protección.

- 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.
- Derecho a la confidencialidad referida al patrimonio genético y a que dicha información no sea utilizada para ningún tipo de discriminación individual o colectiva.
- 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 .

b) Derechos relativos a la información y presentación de reclamaciones:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 deriven de las previsiones contenidas en la legislación relativa a medidas especiales en materia de Salud Pública, o cualquier otra que sea de aplicación.
- Derecho a que se le asigne un médico responsable de su proceso e integrador de las actuaciones del equipo asistencial y, en su caso, un enfermero responsable del seguimiento del plan de cuidados, así como a conocer la identidad de los mismos. Ambos profesionales garantizarán 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.
- Derecho a solicitar el centro, servicio o establecimiento la Guía de información al usuario.
- 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, 3 de abril.

c) Derechos relativos a la autonomía de la decisión:

- 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.
- 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 del feto, si fuera el caso de una mujer embarazada, así como a obtener copia del documento.
- Derecho a revocar libremente por escrito su consentimiento en cualquier momento.
- Derecho a negarse a recibir un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico, excepto en los casos determinados en la Ley.
- Derecho a manifestar anticipadamente decisiones sobre su propia salud en previsión de una situación de imposibilidad de expresarlas (instrucciones previas), y a revocarlas por escrito en cualquier momento.
- 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.
- 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.
- 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.

d) Derechos relativos a la documentación sanitaria:

- Derecho a que quede constancia de forma legible, por escrito o en soporte técnico adecuado, de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales.
- Derecho de acceso a la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuren en la misma, en las condiciones previstas legalmente.
- 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 clínico - asistenciales , con las excepciones previstas legalmente.
- Derecho a que los centros sanitarios establezcan un mecanismo de custodia activa y diligente de las historias clínicas.
- Derecho a recibir un informe de alta una vez finalizado el proceso asistencial.
- Derecho a que al usuario que lo solicite se le faciliten certificados acreditativos de su estado de salud, de acuerdo con la legislación vigente.

e) Derechos relativos a colectivos determinados:

- 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 mentales, las 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.
- Los enfermos terminales, además de los derechos previstos en el Catálogo, serán titulares de los relativos a:
 - El rechazo de tratamientos de soporte vital que alarguen innecesariamente el sufrimiento.
 - El adecuado tratamiento del dolor y cuidados paliativos.
 - La posibilidad de decidir la presencia de familiares y personas vinculadas en los procesos que requieran hospitalización.

f) 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, dejar constancia por escrito de las mismas y firmar el documento de alta voluntaria, 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.