

## INFORMACIÓN SOBRE EL CENTRO SANITARIO Y LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

(Decret 151/2017)

### INFORMACIÓN SOBRE EL CENTRO SANITARIO

TELADOC HEALTH INTERNATIONAL, S.A.U. ("Teladoc") es una entidad española con domicilio social en Via Augusta nº 252-260, 08017 de Barcelona (España). Teladoc dispone de un centro sanitario en su domicilio social con código E-08680878 y presta los siguientes servicios sanitarios: Medicina General y de Familia, Telemedicina, Enfermería y Atención Sanitaria Domiciliaria. Para mayor información se puede consultar en el Registre de Centres, Serveis i Establiments Sanitaris de Catalunya.

### DERECHO DEL PACIENTE

El paciente tiene derecho a recibir una **atención sanitaria** dentro de un funcionamiento eficiente de los recursos sanitarios disponibles.

El paciente tiene derecho a la **confidencialidad de toda la información relacionada con la atención sanitaria sobre la que consulte o que va a recibir**, salvo en los casos legalmente previstos, así como los datos que pueda aportar durante dicho proceso.

Asimismo, el paciente tiene derecho a que **se respete su intimidad**, así como la de sus familiares y allegados en el caso de la intervención de estos sea necesaria.

El paciente tiene derecho a **recibir información completa, comprensible y continuada** de todo lo relativo a su **proceso asistencial**, incluyendo diagnóstico, alternativas de tratamiento, beneficios y riesgos e inconvenientes del proceso asistencial que se le propone. Si el paciente no quiere o puede comprender dicha información, ésta deberá proporcionarse a los familiares o personas legalmente responsables excepto si el paciente manifiesta expresamente lo contrario.

El paciente tiene derecho a la **libre determinación** entre las opciones que le pueda presentar el profesional sanitario que conoce de su caso, siendo preciso su consentimiento expreso previo a cualquier actuación excepto en los siguientes casos:

- Cuando la urgencia no permita demoras.
- Cuando el no seguir tratamiento suponga un riesgo para la salud pública.
- Cuando exista imperativo legal.
- Cuando no esté capacitado para tomar decisiones, en cuyo caso el derecho corresponderá a sus familiares o personas legalmente responsables.

Igualmente, el paciente tendrá derecho a negarse al proceso asistencial y, en su caso, al tratamiento y/o prescripción propuesta, excepto en los casos señalados.

El paciente tendrá derecho a que **se le asigne un profesional sanitario cualificado para su correcta atención sanitaria**, cuyo nombre deberá conocer, y que será su interlocutor válido con el equipo asistencial.

El paciente tiene derecho a que quede debidamente registrado todo su proceso asistencial, incluyendo el diagnóstico, posibles prescripciones, tratamientos e informes sobre los resultados de pruebas diagnósticas que comparta con nosotros. Dicha información constituye la **Historia Clínica del paciente**.

El paciente tiene derecho a que no se realicen en su persona **investigaciones, experimentos o ensayos clínicos** sin una información sobre métodos, riesgo y fines. Será imprescindible la autorización por escrito del paciente y la aceptación por parte del médico de los principios básicos y normas que establece la Declaración de Helsinki.

El paciente tiene derecho al **correcto funcionamiento de los servicios asistenciales y administrativos** y a que la estructura de la Institución proporcione unas condiciones aceptables de habitabilidad, higiene, alimentación, seguridad y respeto a su intimidad.

El paciente tiene derecho a conocer y hacer uso de los cauces formales para presentar **reclamaciones, quejas, sugerencias** y, en general, para comunicarse con la administración del Centro Sanitario. En este sentido el Centro Sanitario dispone distintos canales para la presentación de reclamaciones: formulario online a través de la propia web sanitaria o mediante envío de reclamación escrita por correo postal a la dirección del Centro Sanitario o a través de llamada telefónica a los teléfonos que dispone para solicitar atención médica urgente.

El paciente tiene derecho a que el Centro Sanitario le ofrezca:

- Una asistencia correcta y por personal debidamente cualificado.
- Una asistencia con los mínimos riesgos y molestias.
- Un servicio equitativo, de respeto y no discriminatorio por razones de tipo social, económico, moral e ideológico.
- especial sensibilidad por los pacientes en situación de vulnerabilidad o pertenecientes a grupos vulnerables.

## **DEBER DEL PACIENTE**

El paciente tiene el deber de colaborar en el **cumplimiento de las normas** e instrucciones establecidas por el Centro Sanitario para la prestación de sus servicios.

El paciente tiene el deber de tratar con el **máximo respeto al personal del Centro Sanitario**.

El paciente tiene el deber de **solicitar cuanta información** le pueda ser necesaria durante su procedimiento asistencial; por ejemplo, la identidad del profesional sanitario que le atienda, los canales de reclamación.

El paciente tiene el deber de respetar las **normas de uso** de los medios técnicos y tecnológicos del Centro Sanitario.

El paciente tiene el deber de responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el sistema sanitario y en concreto del Centro Sanitario.

El paciente tiene el deber de utilizar las vías de reclamación y sugerencias y exigir que se cumplan sus derechos.

Para mayor información, no dude en consultar la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía de los pacientes y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.