



Generalitat de Catalunya  
**Departament de Salut**



**CatSalut**

Servei Català  
de la Salut



Generalitat de Catalunya  
Departament de Salut

**25**  
ANYS  
LOSC

- 1. Per què una nova Carta?**
- 2. Principis orientadors**
- 3. Entitats que han realitzat l'actualització**
- 4. Metodologia**
- 5. Grups de treball**
- 6. Grans dades del procés d'actualització de la Carta**
- 7. Resultats de l'actualització de la Carta**
  - 7.1 Eixos el preàmbul**
  - 7.2 Resum del contingut i principals innovacions**
- 8. Material de suport**

# 1. Per què una nova Carta?

## Pla de Salut 2011-2015

### Línia d'actuació 5. Major enfocament cap als pacients i les famílies

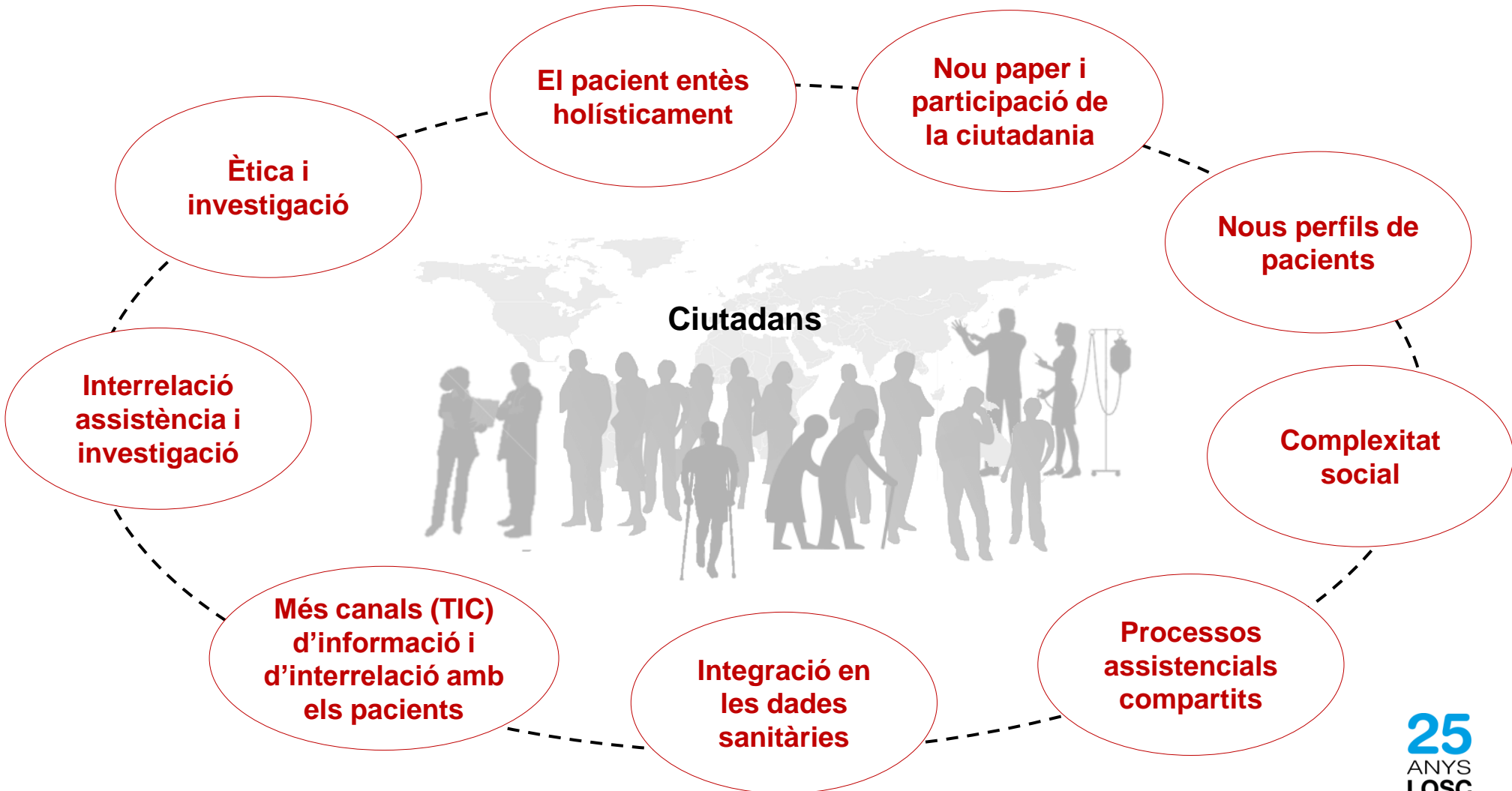
#### 5.1. Millorar el coneixement dels ciutadans sobre el Sistema Integrat d'Utilització Pública i les prestacions que cobreix el CatSalut com a asseguradora

### Principis

- Major proactivitat del CatSalut per desenvolupar la relació amb els usuaris i les famílies
- Increment de la transparència en els compromisos i serveis
- Reforçament de la responsabilització de la ciutadania
- Assegurament de la sostenibilitat del sistema sanitari

# 1. Per què una nova Carta?

Canvis en l'entorn: complexitat social, informativa i d'apoderament de les persones



## 2. Principis orientadors

### Principis orientadors que han regit l'actualització:

#### ❑ Vigència en el temps:

- Aplicació d'**innovacions assistencials**
- Incorporació d'**experimentacions clíniques** i innovació biomèdica i la seva interrelació amb el procés assistencial
- Adopció d'innovacions en les **TIC** i la relació pacient-professional mitjançant nous dispositius mòbils

#### ❑ Centralitat i coresponsabilitat de la persona en el procés assistencial:

- **Pacient expert** i la seva vinculació en la promoció i protecció de la pròpia salut
- **Presa de decisions** compartides basada en la llibertat i autonomia de la persona
- **Sostenibilitat** del sistema sanitari en el que la persona és coresponsable de fer un ús correcte i adequat del sistema de salut
- **Educació en salut**

#### ❑ Compromís cívic: equilibri qualitatiu entre drets i deures

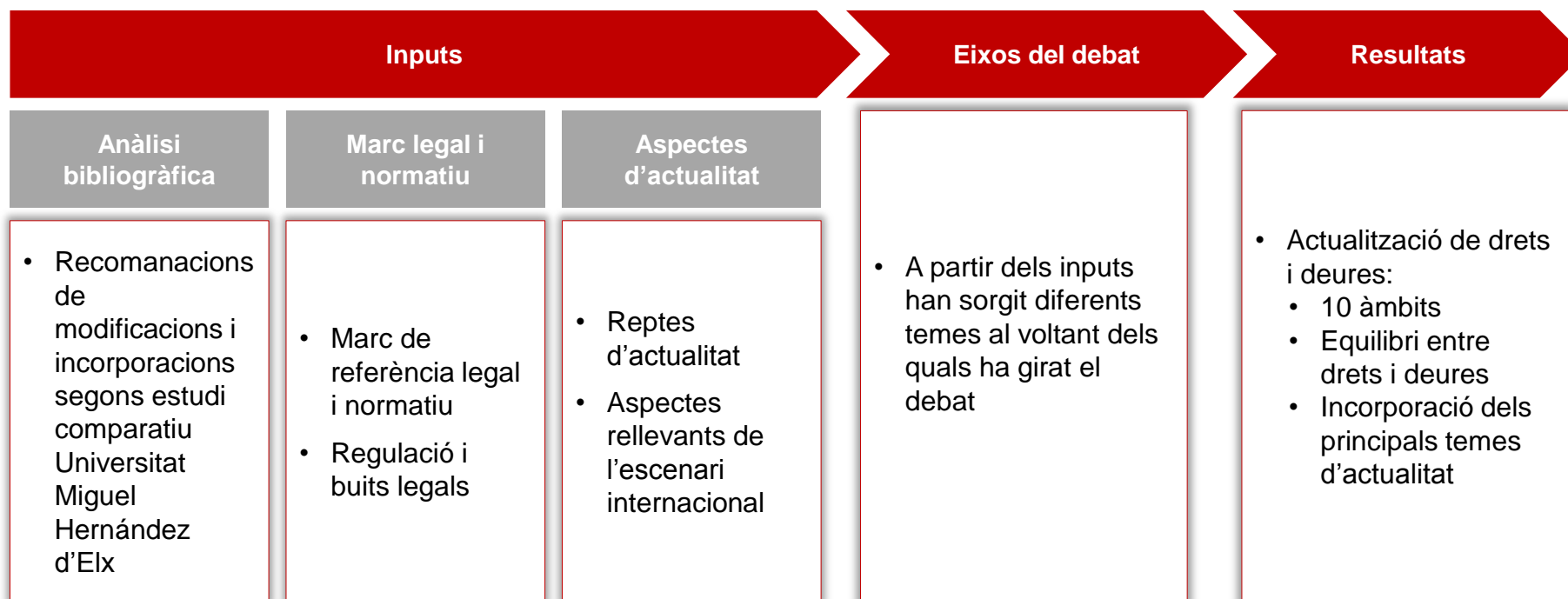
# 3. Entitats que han realitzat l'actualització



Consell Consultiu de  
**Pacients**  
de Catalunya

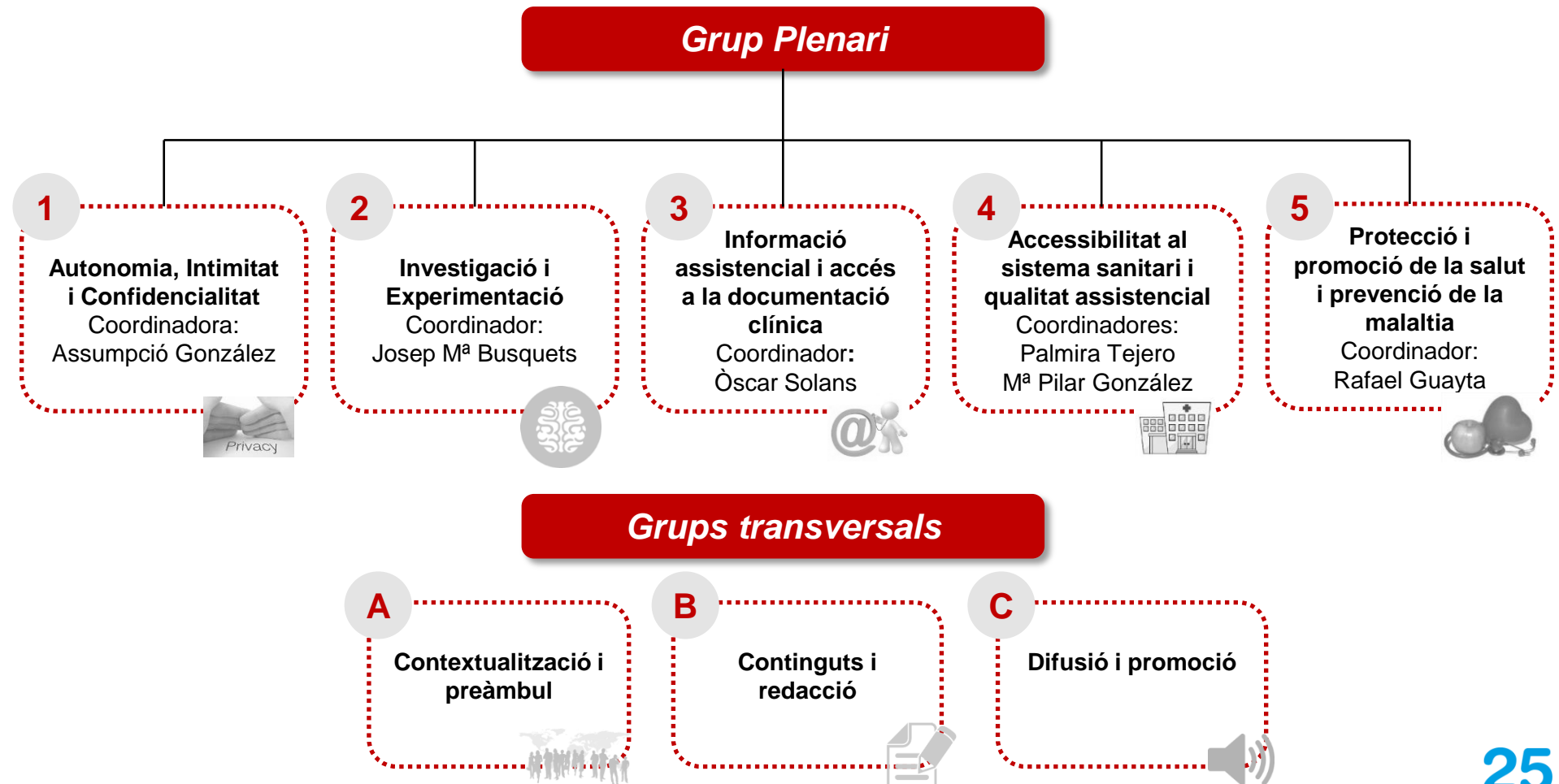


El procés de treball s'ha realitzat combinant l'**anàlisi de documentació** i un **debat deliberatiu** al voltant dels **principals reptes i aspectes d'actualitat** amb l'objectiu de fer una renovació de la Carta adaptada al nou paradigma social i tecnològic



## 5. Grups de treball

Per elaborar el procés d'actualització de la Carta s'han creat 5 grups de treball temàtics i 3 grups de treball transversals. Per aportar una visió global al projecte s'ha creat un Grup Plenari.





## 6. Grans dades del procés d'actualització de la Carta

### 1 Recerca i documentació



- Anàlisi comparativa de documentació. Estudi realitzat per la **Universitat Miguel Hernández d'Elx (330 documents)**
- Recerca i anàlisi marc normatiu i legal i bibliografia de referència (més **40 documents**)

### 2 Participants



- Més de **78 participants**
- Representants de més de **20 institucions diferents**, representants de tots els agents d'interès del sistema de salut

### 3 Procés d'elaboració



- Creació de **9 grups de treball**
- Realització de **21 sessions de treball**
- Document **en construcció**
  - Creació de **56** esborranys

4



### Accions de comunicació

- Creació d'un espai de col·laboració en línia:
  - **7 debats oberts**
  - **5 repositoris de documentació**
- Més de **490 correus electrònics enviats**
- Més de **1399 correus electrònics rebuts**



5

### Procés de seguiment



- Realització de **7 reunions de seguiment** de l'equip impulsor per analitzar l'evolució de cada grup i redefinir les línies d'actuació, si s'escau

## 7. Resultats de l'actualització de la Carta

### 7.1 Eixos el preàmbul (1/2)

#### Què és la Carta?

- **La Carta 2015 és:**
  - Contracte social entre les persones i el sistema: marc de relació en el que es defineix què esperen les persones del sistema sanitari i com aquests es comprometen com a agents actius i centrals d'aquest
  - Ha de tenir vigència al llarg termini i independència del context polític i econòmic
- **La Carta 2015 no és:**
  - Codi deontològic
  - Codi ètic
  - Marc de referència normatiu

#### Per què actualitzar la Carta?

- **L'actualització de la Carta 2002 dona resposta a:**
  - Nou paradigma social marcat pel paper cada vegada més actiu de les persones
  - Nou paradigma tecnològic que facilita nous models d'interrelació en la societat del coneixement
  - Ciutadans com a element central de la salut i l'atenció sanitària
  - Coresponsabilitat entre els agents prestadors de serveis, professionals i persones usuàries
  - Transparència
  - Confiança
  - Empoderament de les persones i la participació activa en la seva salut

## 7. Resultats de l'actualització de la Carta

### 7.1 Eixos el preàmbul (2/2)

**Com s'ha  
elaborat  
l'actualització  
de la Carta?**

- **Anàlisi comparativa** de diferents Cartes internacionals
- **Anàlisi** de les principals *novetats legislatives i normatives*
- **Procés participatiu** que ha permès recollir i consensuar les aportacions dels diversos sectors i col·lectius representants del sistema sanitari

**Principis  
orientadors de  
la Carta**

- **Dignitat de la persona**
- **Llibertat i autonomia en la presa de decisions**
- **Igualtat de les persones**
- **Accés a la informació i el coneixement en salut**
- **Compromís cívic**

# 7. Resultats de l'actualització de la Carta

## 7.2 Resum del contingut i principals innovacions

### 1. EQUITAT I NO-DISCRIMINACIÓ DE LES PERSONES

### 2. PROTECCIÓ I PROMOCIÓ DE LA SALUT I PREVENCIÓ DE LA MALALTIA

#### Resum del contingut

##### Tenim dret a...

Rebre una atenció sanitària equitativa, sense discriminació, que protegeixi les situacions de vulnerabilitat i amb un tracte respectuós.

##### I tenim el deure de...

Respectar i no discriminar els professionals, i també les altres persones usuàries del sistema sanitari.

#### Principals innovacions

- **Incorporació** del dret a rebre un **tracte respectuós**
- **Incorporació de deures relacionats amb la no-discriminació** vers els professionals i altres persones.

#### Resum del contingut

##### Tenim dret a...

Disposar de seguretat ambiental i alimentària a l'entorn on vivim i rebre una educació en salut que ens permeti adoptar les mesures necessàries per protegir i promoure la salut individual i col·lectiva.

##### I tenim el deure de...

Contribuir a la cura i la millora del nostre entorn, vetllar per la nostra salut i la de les persones que estan sota la nostra responsabilitat, evitar riscos per a la salut d'altres persones i fer un bon ús de les mesures preventives.

#### Principals innovacions

- Incorporació del **dret a rebre una educació en salut** que permeti tenir cura tant de la pròpia salut com d'altres persones.
- Deure de **no posar en risc a terceres persones** derivades de la no adopció de mesures preventives.
- **Deure** de realitzar un **bon ús** de les **mesures preventives** com a element de sostenibilitat.

## 7. Resultats de l'actualització de la Carta

### 7.2 Resum del contingut i principals innovacions



#### 3. ACCÉS AL SISTEMA SANITARI

##### Resum del contingut

###### Tenim dret a...

Accedir als serveis i les prestacions sanitàries públiques en un temps adequat d'acord amb criteris clínics, obtenir informació sobre les prestacions del procés d'atenció, escollir professionals i centres sanitaris en l'atenció primària, disposar d'informació sobre els temps d'espera i accedir a una segona opinió en casos d'especial transcendència.

###### I tenim el deure de...

Utilitzar de manera responsable les instal·lacions i els serveis sanitaris, així com respectar els horaris programats i les normes dels centres on ens atenen.

##### Principals innovacions

- Incorporació del dret a obtenir informació sobre **temps d'espera** a l'atenció sanitària incloent les llistes esperes per intervencions quirúrgiques, urgències...
- Introducció de deures específics orientats a **la coresponsabilització per garantir la sostenibilitat del sistema sanitari** (Respectar horaris, notificar impossibilitat d'assistir a una cita, informar el responsable de l'atenció sanitària quan aquesta és diferent a l'asseguradora pública).



#### 4. INTIMITAT I CONFIDENCIALITAT

##### Resum del contingut

###### Tenim dret a...

Preservar la nostra privacitat i intimitat en l'atenció, la confidencialitat de la informació i la nostra llibertat ideològica i religiosa.

###### I tenim el deure de...

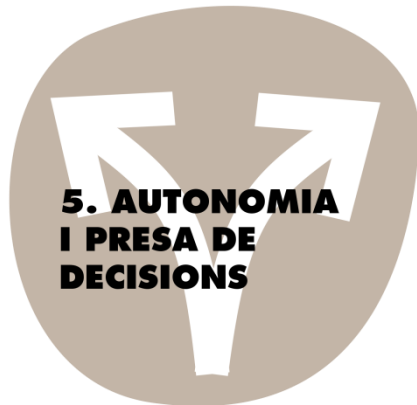
Respectar la intimitat i la confidencialitat de les altres persones i la seva llibertat ideològica i religiosa.

##### Principals innovacions

- Orientació a **tots els nivells assistencials incloent el domiciliari**.
- Incorporació del deure de **respectar la intimitat i la confidencialitat de terceres persones** incloent també mitjans de gravació i reproducció.

## 7. Resultats de l'actualització de la Carta

### 7.2 Resum del contingut i principals innovacions



#### Resum del contingut

##### Tenim dret a...

Disposar de tota la informació i el suport necessaris per garantir la dignitat i l'autonomia en la presa de decisions respecte del procés d'atenció, per planificar les decisions anticipades i per poder viure el procés de final de vida d'acord amb el nostre concepte de dignitat.

##### I tenim el deure de...

Coresponsabilitzar-nos del nostre procés assistencial i del d'aquelles persones que representem legalment, consensuant les decisions en cas de discrepàncies.

#### Principals innovacions

- **Introducció del dret a la planificació de les decisions anticipades** com a eina principal en el procés de presa de decisions compartides i que siguin respectades durant el seu procés assistencial.
- Incorporació de **drets del menor en la presa de decisions** del seu procés d'atenció sanitària.
- **Modificació del dret de viure** el procés de final de vida. Incorpora la **possibilitat de manifestar de manera explícita el desig de morir** i de rebre una resposta proporcionada a la intensitat del seu patiment.
- Inclusió del **deure de consensuar entre dos o més representants legals** d'una persona davant de les actuacions sanitàries.

## 7. Resultats de l'actualització de la Carta

### 7.2 Resum del contingut i principals innovacions



#### Resum contingut

##### Tenim dret a...

Disposar de la nostra informació sanitària de manera integrada, completa i segura.  
Rebre assessorament i recomanacions sobre la informació sanitària disponible a la xarxa.

##### I tenim el deure de...

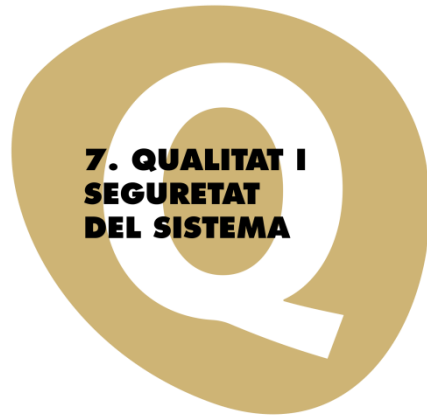
Facilitar informació veraç sobre les nostres dades i fer un ús responsable de les noves tecnologies en relació amb la salut i el sistema sanitari.

#### Principals innovacions

- Incorporació específica del dret a la **titularitat de la informació sanitària**.
- Explicitació dels drets de les persones referents a la **gestió de les seves dades referents a l'atenció sanitària (ARCO)**.
- Introducció dels drets a la **seguretat de les dades de salut**.
- **Incorporació del dret a accedir al sistema sanitari de manera segura mitjançant les tecnologies de la informació i la comunicació**.
- Incorporació del dret a **rebre assessorament relatiu a la informació disponible a la xarxa**.
- **Incorporació de deures** relacionats amb un **ús responsable de les TIC**.
- **Incorporació del deure d'acreditar** i notificar **canvis en la representació legal d'altres persones**.

# 7. Resultats de l'actualització de la Carta

## 7.2 Resum del contingut i principals innovacions



| Resum del contingut   |
|---|
| <p><b>Tenim dret a...</b><br/>                     Rebre una atenció sanitària de qualitat que garanteixi la continuïtat assistencial i la seguretat clínica i personal, com també a conèixer els medicaments i productes del pla de medicació, les preparacions de teixits i mostres biològiques i el nivell de qualitat dels centres assistencials.</p> <p><b>I tenim el deure de...</b><br/>                     Facilitar l'actualització de dades de la història clínica i la correcta revisió del tractament, utilitzar correctament les prestacions i identificar-nos mitjançant la documentació requerida per garantir la nostra seguretat clínica.</p> |

| Principals innovacions  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporació de drets relatius a la <b>seguretat clínica</b></li> <li>• Incorporació de <b>deures</b> orientats a la seguretat i la qualitat (<b>comunicació de dades errònies, facilitar la revisió del tractament, compliment amb el pla de medicació, identificació personal</b>).</li> </ul> |



| Resum del contingut   |
|---|
| <p><b>Tenim dret a...</b><br/>                     La confidencialitat de la informació del nostre genoma, gaudir dels avantatges derivats de les noves tecnologies genètiques i ser informats de les troballes inesperades derivades de proves genètiques.</p> <p><b>No hi ha deures</b></p> |

| Principals innovacions   |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Canvis en la redacció</b> per fer -la més entenedora i accessible.</li> <li>• Incorporació del dret sobre les conseqüències de <b>troballes inesperades derivades d'una prova genètica</b>.</li> </ul> |



## 7. Resultats de l'actualització de la Carta

### 7.2 Resum del contingut i principals innovacions



#### Resum contingut

**Tenim dret a...**

Participar en projectes de recerca, no ser-ne exclosos, rebre'n la informació, donar-hi consentiment previ, així com a conèixer el retorn de les investigacions i les iniciatives d'innovació del procés assistencial.

**I tenim el deure de...**

Complir les responsabilitats acceptades que es deriven de la participació en un projecte de recerca.

#### Principals innovacions

- **Incorporació de dret a la no-exclusió a participar en recerca.**
- **Incorporació de drets específics per persones incapacitades per atorgar el seu consentiment.**
- **Incorporació del dret a conèixer el retorn** en les investigacions.
- **Incorporació dels drets** relatius a la **innovació en el procés assistencial.**
- **Inclusió de l'únic deure** de la persona que participa en recerca a **complir amb les responsabilitats acceptades** d'un projecte de recerca

# 7. Resultats de l'actualització de la Carta

## 7.2 Resum del contingut i principals innovacions



### Resum contingut

#### Tenim dret a...

Expressar l'opinió sobre el sistema sanitari i participar-hi com a agents actius, tant en el marc assistencial com de la investigació.

#### I tenim el deure de...

Conèixer el sistema sanitari i estar-ne informats per exercir una participació responsable i amb representativitat col·lectiva.

### Principals innovacions

- **Creació del nou àmbit de participació dels ciutadans**
- **Incorporació dels següents drets de participació:**
  - **Drets a expressar la seva opinió.**
  - **Dret a participar com a agent actiu** en el sistema sanitari.
  - **Dret a la participació** en l'àmbit de la investigació i la recerca com a **agents actius**.
- **Incorporació dels següents deures de participació:**
  - **Deure d'estar informat i de conèixer el sistema sanitari per a la participació responsable.**
  - **Deure d'exercir la representació col·lectiva.**

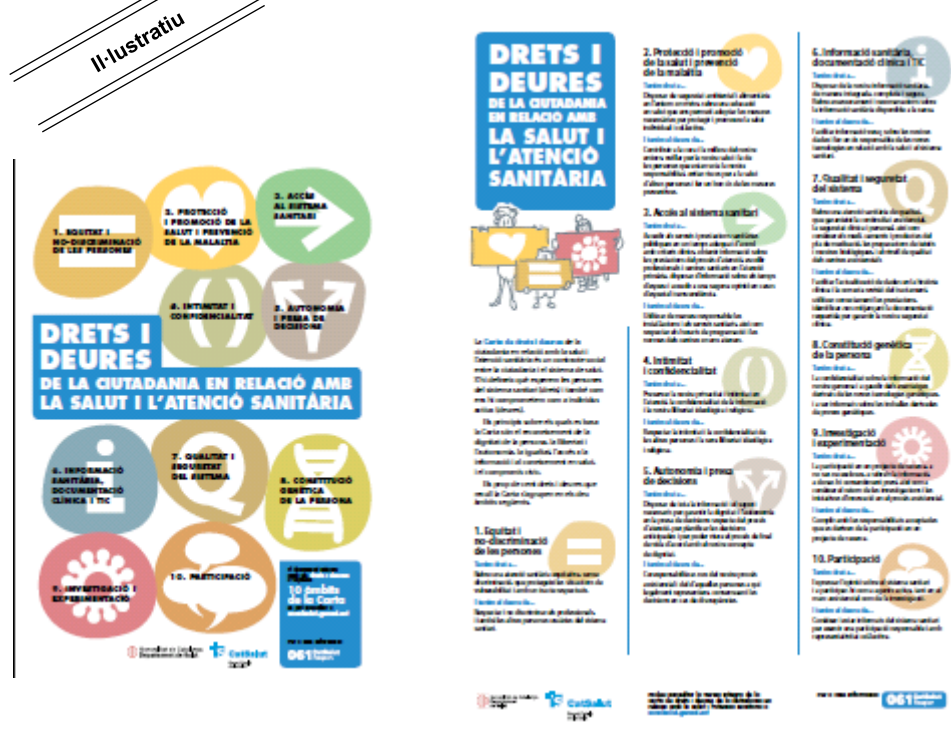
## 7. Resultats de l'actualització de la Carta

### 7.2 Resum del contingut i principals innovacions

#### Principals innovacions

- Drets:
  - A rebre educació en salut
  - A obtenir informació sobre temps d'espera en atenció sanitària
  - A la planificació de les decisions anticipades
  - A viure el procés de final de vida, d'acord amb el seu concepte de dignitat
  - A la seguretat de les dades relatives a la seva salut
  - A rebre una atenció que garanteixi la continuïtat assistencial
  - D'informació de la persona sotmesa a una prova genètica sobre les conseqüències de les troballes inesperades
  - A conèixer el retorn de les investigacions en les que ha participat
  - A participar com a agent actiu en el sistema sanitari
- Deures:
  - D'evitar riscos per a la salut d'altres persones que es poden derivar de la falta d'adopció de mesures preventives individuals
  - A respectar i mantenir la intimitat i la confidencialitat de terceres persones
  - Consensuar les decisions entre dos o més representants legals d'una persona, en cas de discrepància
  - Fer un ús responsable de les noves tecnologies en relació amb la salut i el sistema sanitari
  - D'informar del compliment o no del tractament proposat
  - D'exercir la representació col·lectiva en cas d'assumir-ne la seva representació

# 8. Material de suport



Proposta de documentació relativa a la Carta

- Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària (versió extensa)
- Versió díptic
- Versió pòster

<http://canalsalut.gencat.cat>