



**ORIENTACIÓN
PARA PACIENTES
Y CUIDADORES**



SANTA ISABEL
Hospital

DERECHOS DE LOS PACIENTES Y SUS CUIDADORES

1. PROPÓSITO

Establecer procesos que respalden los derechos, deberes y las responsabilidades de los pacientes y sus familiares.

2. ALCANCE

Institucional.

3. DESCRIPCIÓN

Los derechos de los pacientes y sus familiares son el elemento fundamental de todos los contactos entre el hospital, su personal y los pacientes y sus familias.

La institución reconoce su responsabilidad en el desarrollo y la implementación de directrices que protejan y garanticen los derechos y las responsabilidades de los pacientes y sus familias. La institución, respaldada por los valores de su Código de Ética y acorde a las leyes, los estatutos y reglamentos vigentes, adopta la siguiente declaración como guía para los procesos que identifica como derechos y responsabilidades de sus usuarios.

Según la legislación, se considera niño a toda persona menor de 12 años, adolescente a toda persona de entre 12 y 18 años, y anciano a toda persona de 60 años o más.

Cuando se vulnere un derecho o se incumpla una responsabilidad, el responsable de la unidad, como representante de la institución, deberá velar por su cumplimiento.

4. DESCRIPCIÓN

Derechos de los pacientes y sus familias

- 1.** Recibir atención digna, atenta y respetuosa, sin ningún prejuicio o discriminación, restricción o negación por razón de edad, raza, color, etnia, religión, orientación sexual, identidad de género, condiciones económicas o sociales, estado de salud, anomalía, patología o discapacidad.
- 2.** Ser identificados por su nombre completo y fecha de nacimiento y tratados por su nombre registrado o nombre social, si así lo prefieren, y no de forma genérica, ni por el nombre de su enfermedad, número, código o cualquier otra forma irrespetuosa o prejuiciosa.
- 3.** Poder identificar a los profesionales mediante distintivos visibles y legibles y/u otras formas de identificación que sean fáciles de percibir.
- 4.** Recibir información sobre las normas de la institución respecto a la protección de sus pertenencias personales.
- 5.** Recibir información clara, sencilla y comprensible por parte del personal que les asiste, adaptada a su condición cultural, respecto a su diagnóstico, opciones terapéuticas y riesgos involucrados.

- 6.** Recibir información sobre los medicamentos que se les administren, así como sobre la procedencia de la sangre y hemoderivados antes de recibirlos, con derecho a negarse, atestiguado en presencia de un testigo.
- 7.** Recibir un tratamiento hospitalario adecuado para controlar y minimizar el dolor físico, de acuerdo con las guías o protocolos clínicos de la institución.
- 8.** Dar el consentimiento o rechazar, tras recibir la información adecuada, procedimientos diagnósticos, preventivos o terapéuticos, salvo en casos que supongan un riesgo para la salud pública.
- 9.** Designar a la persona en quien confiarán la toma de decisiones en caso de que se encuentren incapacitados para ejercer su autonomía, incluso en lo relativo a tratamientos, cuidados, procedimientos y medidas de reanimación u otros cuidados de soporte vital (aplicable a personas mayores de 18 años o legalmente emancipadas).
- 10.** Tener acceso a su historia clínica de acuerdo con la legislación vigente y según las normas de la institución. La historia clínica debe incluir el conjunto de documentos e información estandarizada sobre los antecedentes del paciente, principios y evolución de la enfermedad, conductas terapéuticas y otras anotaciones clínicas.

- 11.** Mantener en secreto y confidencialidad toda la información salvaguardada, incluso después de la muerte, excepto en casos de riesgo para la salud pública.
- 12.** Recibir o rechazar asistencia religiosa, psicológica y social.
- 13.** Que se respeten sus creencias espirituales y religiosas de cualquier credo, así como sus valores éticos y culturales.
- 14.** Que se garantice la preservación de su imagen, identidad, privacidad e integridad física, psíquica y moral con independencia de su estado de conciencia.
- 15.** Tener derecho a un acompañante de su elección, en las consultas y exámenes y durante la hospitalización, en los casos previstos por la ley, así como en aquellos casos en los que se vea comprometida la autonomía de la persona, de acuerdo con las normas de la institución.
- 16.** Participar en todas las decisiones relativas a sus cuidados, teniendo la garantía de que el personal que les asiste les proporcionará información y aclaraciones sobre dudas, resultados de los cuidados y tratamientos, así como sobre resultados imprevistos.

- 17.** Solicitar una segunda opinión o perspectiva de otro profesional, así como la sustitución del médico responsable de su atención, en cualquier etapa del tratamiento, de acuerdo con la política de la institución.
- 18.** Recibir una atención respetuosa y compasiva al final de su vida y ser tratados con dignidad y respeto después de su muerte, sin que se extraiga ningún órgano o tejido de su cuerpo sin su previo consentimiento, el de su familia o el de su tutor legal.
- 19.** Expresar y ser escuchados en sus quejas, denuncias, necesidades, sugerencias y demás manifestaciones a través de la Defensoría del Pueblo y cualquier otra autoridad existente, respetando siempre su privacidad y confidencialidad.

Situaciones especiales

1. Garantizar a los niños, adolescentes, personas con necesidades especiales y ancianos sus derechos de acuerdo con la legislación vigente y la política institucional.

1.1 En el caso de niños o adolescentes:

- tener a la madre o al padre como responsables de las decisiones e intereses;
- mantener la continuidad de las actividades escolares y fomentar la recreación.

1.2 En el caso de recién nacidos:

- no ser separado de su madre al nacer, salvo cuando el recién nacido o la propia madre requieran cuidados especiales;
- recibir solo lactancia materna, salvo cuando ello represente un riesgo para la salud de la madre o del recién nacido.

1.3 En el caso de ancianos:

- garantizar el derecho a tener un acompañante y proporcionar las condiciones adecuadas para su estadía a tiempo completo, de acuerdo con criterios médicos;
- garantizar una atención integral, en particular respecto a las enfermedades que afectan especialmente a los ancianos.

Nota: Se considera persona con discapacidad a aquella que presenta una deficiencia física, mental, intelectual o sensorial a largo plazo que, al interactuar con una o más barreras, puede impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

RESPONSABILIDADES Y DEBERES DE LOS PACIENTES Y SUS FAMILIAS

- 1.** Facilitar información completa y exacta sobre su historia clínica, enfermedades previas, consumo de medicamentos o sustancias que causen drogadicción, procedimientos médicos previos y otros problemas relacionados con su salud.;
- 2.** Seguir las instrucciones recomendadas por el equipo multiprofesional que asiste al paciente, responsabilizándose de las consecuencias de su no aceptación.;
- 3.** Conocer y respetar las normas y reglamentos del Hospital;
- 4.** Cuidar y responsabilizarse de las instalaciones de la Institución puestas a su disposición;
- 5.** Respetar los derechos de los demás pacientes, empleados y prestadores de servicios de la Institución, tratándolos con educación y cortesía, contribuyendo al control del ruido, cantidad y comportamiento de sus visitantes.;
- 6.** Hacerse cargo de todos y cada uno de los gastos ocasionados durante la hospitalización y/o asistencia ambulatoria o indicar la persona responsable legal y económicamente de su tratamiento hospitalario, informando al Hospital de cualquier cambio en este sentido;

7. Respetar la prohibición de fumar, extensiva a acompañantes y visitantes, de acuerdo con la legislación vigente.;

8. En caso de niños, niñas, adolescentes o adultos considerados incapaces, las responsabilidades enumeradas anteriormente serán ejercidas por sus tutores legales, debidamente capacitados.

En el momento del ingreso, el paciente y/o su familiar responsable reciben una guía con información sobre los servicios y el funcionamiento del hospital y que contiene la lista completa de Derechos y Responsabilidades. Esta lista también puede consultarse fácilmente en tableros de anuncios distribuidos en lugares de fácil acceso, tanto para los empleados como para los pacientes y familiares.

Cuando se vulnere algún derecho o se incumpla alguna responsabilidad, el responsable de la Unidad, como representante de la Institución, actuará para asegurar su cumplimiento. En última instancia, tanto los pacientes y familiares como la propia Institución cuentan con la asistencia de la Defensoría, que ejercerá de intermediario entre ambos.

BRASIL. Ordenanza No. 1.820, del 13 de agosto de 2009. Establece los derechos y deberes de los usuarios de la salud. Ministerio de Salud.

BRASIL. Estatuto de los Ancianos 3ra ed./Ministerio de Salud. Brasilia: Ministerio de Salud, 2013.

BRASIL. Estatuto del Niño y del Adolescente/ Ministerio de Salud. Brasilia: Ministerio de Salud, 2019.

FENAPAE, 2007. Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud: Organización Mundial de la Salud, traducción y edición Edusp, São Paulo, 2003.

JOINT COMISSION INTERNATIONAL. Estándares de Joint Commission International para la acreditación de hospitales. 7ma ed. Río de Janeiro: CBA, 2020.