

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Con la Ley N° 18.335 del 15 de agosto de 2008, se establecieron los derechos y las obligaciones de los pacientes y de los usuarios de los servicios de salud con respecto a los trabajadores de la salud y a los servicios de atención de la salud.



En sus disposiciones generales, la misma señala que los pacientes y usuarios tienen derecho a recibir tratamiento igualitario y no podrán ser discriminados por ninguna razón ya sea de raza, edad, sexo, religión, nacionalidad, discapacidades, condición social, opción u orientación sexual, nivel cultural o capacidad económica.

El pasado 8 de setiembre de 2010, se efectivizó el Decreto Reglamentario a dicha Ley, detallándose aspectos relevantes en lo que hacen a los derechos y obligaciones de pacientes y usuarios, referidos en la ley antes mencionada, así como otras que la precedieron y se vinculan a los derechos, Ley 18.211 de 5 diciembre 2007, Ley 18.473 de 3 de abril 2009; Ley 18.426 Salud Sexual Reproductiva.

En ese contexto, se destaca que todo usuario o paciente tiene derecho a ser *OÍDO Y ATENDIDO EN FORMA OPORTUNA, DIGNA, RESPETUOSA, Y EN UN AMBIENTE ADECUADO, INCLUYENDO LA PROTECCIÓN A SU INTIMIDAD* cuando estén haciendo uso de los servicios de salud, tanto en situaciones de internación como de atención ambulatoria.

LOS/AS NIÑOS/AS O ADOLESCENTES tienen derecho al acceso a los servicios de salud, incluyendo los referidos a la *SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA*, debiendo los profesionales de la salud actuantes respetar la confidencialidad de la consulta y ofrecerles las mejores formas de atención y tratamiento cuando corresponda.

Los/as adolescentes que, de acuerdo al principio de autonomía progresiva, los profesionales de la salud consideren suficientemente maduros para recibir atención fuera de la presencia de los padres, tutores u otros responsables, tienen derecho a la intimidad y pueden solicitar servicios confidenciales e incluso tratamiento confidencial.

En ningún caso los servicios de salud podrán negar la inmediata atención a los/as niños/as o adolescentes que la soliciten, alegando la ausencia de los padres, tutores u otros responsables.

IE

Todo usuario o paciente tiene derecho a *CONOCER LA NÓMINA DE PROFESIONALES QUE SE DESEMPEÑAN EN EL SERVICIO DE SALUD*: sus nombres, especialidades y demás datos disponibles, así como sus días y horarios de consulta. Asimismo, tienen derecho a conocer los *NOMBRES, CARGOS Y FUNCIONES DE CUALQUIER TRABAJADOR DE LA SALUD* del servicio de salud que participe en su atención, a cuyo efecto los mismos deberán portar identificación visible.

Asimismo, *PUEDA SOLICITAR Y RECIBIR* por parte del servicio de salud *INFORMACIÓN* vinculada a, por ejemplo:

- ³⁵/₁₇ Estructura orgánica y modalidad de las prestaciones asistenciales;
- ³⁵/₁₇ Las prestaciones de salud a las que puede acceder y los requisitos necesarios para su uso en todo el territorio nacional, así como también en el exterior si el prestador brindara servicios;
- ³⁵/₁₇ Prestaciones de salud comprendidas y excluidas de acuerdo a la extensión de la cobertura que le corresponda;
- ³⁵/₁₇ Los precios aplicables a las prestaciones excluidas de la cobertura obligatoria según las normas vigentes, el monto de cuota mensual, sobrecuotas y tasas moderadoras, periodicidad y porcentaje de sus ajustes, así como sistema de fijación y responsable del mismo;
- ³⁵/₁₇ Tipología del servicio de salud respecto a su carácter público o privado, particular o colectivo, de cobertura total o parcial, intermediación y otras. *La información deberá ser completa y brindada en términos comprensibles.*

Asimismo, y recogiendo disposiciones de otros decretos, todo paciente, por sí mismo o a través de un representante debidamente acreditado, tiene derecho a presentar ante el servicio de salud que le brinda cobertura y/o ante el Ministerio de Salud Pública, las *SUGERENCIAS, INICIATIVAS, PETICIONES O RECLAMOS QUE ESTIME PERTINENTES*, encaminadas entre otros motivos a:

- ³⁵/₁₇ Mejorar la calidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y accesibilidad de los servicios
- ³⁵/₁₇ Incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto
- ³⁵/₁₇ Simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de sus derechos e intereses
- ³⁵/₁₇ Suprimir las tardanzas, desatenciones, dificultades para acceder a un servicio de salud, obtener información o beneficiarse de una prestación

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El otorgamiento del consentimiento informado es un derecho del paciente y su obtención un deber del profesional de la salud. En ese marco, *TODO PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA SALUD SERÁ ACORDADO ENTRE EL PACIENTE O SU REPRESENTANTE Y EL PROFESIONAL DE LA SALUD*, previa información adecuada, suficiente, continua y en lenguaje comprensible para dicho paciente, debiendo dejar constancia en la historia clínica del consentimiento informado del paciente a someterse a procedimientos diagnósticos o terapéuticos.

TODO NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE TIENE DERECHO A QUE SE LE BRINDE INFORMACIÓN SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A SU SALUD, EN TÉRMINOS ADECUADOS A SU EDAD Y A LA EVOLUCIÓN DE SUS FACULTADES. En todos los casos, tendrán derecho a ser oídos y a obtener respuestas a sus interrogantes y sus opiniones deberán ser tenidas en cuenta en función de su edad y madurez.

De la misma manera, el paciente podrá ejercer el *DERECHO A NO SABER*, manifestando al profesional de la salud su voluntad de otorgar el consentimiento para la realización de los procedimientos de atención en salud sin recibir información, de lo cual deberá dejarse constancia en la historia clínica, firmada por el paciente y el profesional de la salud.

Sin embargo, este derecho a no saber puede ser relevado cuando a juicio del médico u otro profesional de la salud actuante, la falta de conocimiento pueda constituir un riesgo para la persona o la sociedad, de lo que también se deberá dejar constancia fundada en la historia clínica.

Asimismo, excepto cuando la ley disponga lo contrario, el paciente también tiene *DERECHO A REVOCAR EL CONSENTIMIENTO OTORGADO EN CUALQUIER MOMENTO*; a negarse a recibir atención médica y a que se le expliquen las consecuencias de la negativa para su salud y a emitir su voluntad anticipada. En todos los casos, deberá figurar en la historia clínica.

En situaciones excepcionales y con el único objetivo del interés del paciente, con el consentimiento de sus familiares, se podrán establecer restricciones a su derecho de conocer el curso de la enfermedad, dejándose constancia en la historia clínica con firma del profesional de la salud actuante y de los familiares.

Cabe señalar que *PUEDEN REALIZARSE PROCEDIMIENTOS SIN EL CONSENTIMIENTO INFORMADO EN SITUACIONES DE URGENCIA, EMERGENCIA, NOTORIA FUERZA MAYOR.* También pueden realizarse de esa manera, cuando las circunstancias no permiten demora por existir riesgo grave para la salud del paciente, o cuando se esté frente a patologías que impliquen riesgo cierto para la sociedad que integra.

EL CONSENTIMIENTO INFORMADO SERA OTORGADO ESPECIALMENTE POR EL PACIENTE, SALVO EN LOS SIGUIENTES CASOS:

NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES NO EMANCIPADOS NI HABILITADOS DE EDAD (SERA OTORGADO POR SUS REPRESENTANTES LEGALES), SI BIEN DEBE RESPETARSE EN TODOS LOS CASOS LA AUTONOMÍA PROGRESIVA DE LOS ADOLESCENTES.

De existir riesgo grave para la salud del niño, la niña o el adolescente, y si no se pudiera llegar a un acuerdo con éste o con sus padres o responsables en cuanto al tratamiento a seguir, el profesional podrá solicitar el aval del Juez competente en materia de derechos vulnerados o amenazados.



Por otra parte, en *CASOS DE INCAPACIDAD LEGAL, EL CONSENTIMIENTO SERÁ OTORGADO POR LOS REPRESENTANTES LEGALES RESPECTIVOS; EN CASO DE INCAPACIDAD NO LEGAL PERO SÍ PSÍQUICA AL MOMENTO DEL CONSENTIMIENTO, ÉSTE SERÁ OTORGADO POR EL CÓNYUGE O CONCUBINO,* o en su defecto por el pariente más próximo y en caso de no existir éstos, una persona allegada al paciente cuyo nombre debe ser aportado con anticipación.

En casos de intervenciones quirúrgicas y de procedimientos diagnósticos o terapéuticos invasivos, el consentimiento informado deberá otorgarse por

escrito y cumplir con una serie de requisitos que se explicitan en el decreto reglamentario.

HISTORIA CLÍNICA

Todo paciente tiene derecho a que se lleve una historia clínica completa, ordenada, veraz e inteligible, en forma escrita o electrónica, donde figure la evolución de su estado de salud desde el nacimiento hasta la muerte.

La **HISTORIA CLÍNICA SERÁ RESERVADA Y SÓLO PODRÁN ACCEDER A LA MISMA:**

- ³⁵₁₇ Los responsables de la atención a la salud del paciente y el personal administrativo vinculado a esa atención;
- ³⁵₁₇ El paciente o las personas que sean por él autorizadas;
- ³⁵₁₇ El representante legal del paciente declarado judicialmente incapaz;
- ³⁵₁₇ En los casos de incapacidad o de manifiesta imposibilidad del paciente, su cónyuge, concubino o el pariente más próximo;
- ³⁵₁₇ El Ministerio de Salud Pública incluyendo la Junta Nacional de Salud cuando lo consideren pertinente;

Los servicios de salud y los trabajadores de la salud deberán guardar reserva sobre el contenido de la historia clínica y no podrán revelarlo a menos que fuere necesario para el tratamiento del paciente o si mediare orden judicial.

Los adolescentes tienen derecho a que se guarde la confidencialidad también respecto a sus familiares, incluyendo sus padres o responsables; excepto que el profesional actuante considere que exista riesgo grave para la salud del usuario o de terceros.

Cuando se trate de personas fallecidas, el derecho al acceso podrá ser ejercido por cualquiera de sus sucesores universales debidamente acreditados.

El paciente *TIENE DERECHO A REVISAR SU HISTORIA CLÍNICA Y A OBTENER UNA COPIA DE LA MISMA.*

Los servicios de salud deberán conservar y custodiar las historias clínicas de sus pacientes, sin alterarlas ni destruirlas, de acuerdo a los requisitos y procedimientos establecidos por las disposiciones vigentes.

En caso que una persona cambie de institución o de sistema de cobertura asistencial, la nueva institución o sistema deberá recabar de la o del de

IE

origen la historia clínica completa del usuario, la que deberá ser entregada dentro de un plazo de quince días hábiles de recibida la solicitud.

DEBERES DE USUARIOS Y PACIENTES

Todo paciente tiene la obligación de *SUMINISTRAR AL EQUIPO DE SALUD ACTUANTE INFORMACIÓN CIERTA, PRECISA Y COMPLETA DE SU PROCESO DE ENFERMEDAD*, así como de los hábitos de vida adoptados. Asimismo, será responsable de seguir el plan de tratamiento y controles establecidos por el equipo de salud.

Asimismo, tiene la obligación de *RESPETAR LOS ESTATUTOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD* y de cumplir con las disposiciones de naturaleza sanitaria de observancia general, así como con las específicas que determinen dichos servicios cuando estén haciendo uso de las prestaciones que brinden.

Tiene además el deber de *CONDUCIRSE Y DIRIGIRSE CON RESPETO TANTO A LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE SALUD COMO A OTROS USUARIOS* del mismo, al tiempo de cuidar las instalaciones, equipamiento e instrumental del servicio de salud, colaborando en el mantenimiento de la habitabilidad de las primeras y de la integridad de los segundos.

Documentos Asociados:

- ³⁵₁₇ Ley Nº 18.335 del 15 de agosto de 2008
- ³⁵₁₇ Decreto Reglamentario de 8 de setiembre de 2010.
- ³⁵₁₇ Ley 18.426 Salud Sexual Reproductiva.