

Cuando solicitamos los servicios de un médico, le encomendamos nuestra salud y muchas veces nuestra vida. Este es un acto de confianza, no de fe, por lo que todo paciente tiene derechos como tal: conózcalos y exija que se respeten.



Los pacientes también tienen derechos



Por Sandra Sandoval

Todos alguna vez en nuestra vida hemos necesitado o necesitaremos utilizar algún servicio de salud, ya sea público o privado. En el mejor de los casos, siguiendo el tratamiento adecuado y las indicaciones del médico, recuperaremos nuestro bienestar y continuaremos con nuestra vida con absoluta normalidad.

El asunto puede complicarse si sufrimos algún inconveniente con el servicio, como trato indigno o irrespetuoso, negligencia o impericia por parte del médico, carencia de material o medicamentos, y negativa a proporcionarnos información sobre el estado de salud de algún familiar en estado grave o a darnos un resumen clínico para solicitar la opinión de otro especialista. Todos somos pacientes potenciales, por eso es muy importante que conozcamos muy bien nuestros derechos para evitar estas situaciones o, en su momento, saber enfrentarlas.

Más allá de la mala práctica médica

La Carta de los Derechos Generales de los Pacientes, publicada en diciembre del 2001, contiene las prerrogativas de cualquier persona cuando, en su carácter de paciente, recibe atención médica. Para su elaboración participaron la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (Conamed), la Subsecretaría de Innovación y Calidad, la Comisión Nacional de Bioética, la Comisión Nacional de Derechos Humanos, la Federación Nacional de Colegios de Profesión Médica del IMSS, la Subdirección General Médica del ISSSTE, la Comisión Interinstitucional de Enfermería y la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Salud.

Agustín Ramírez, subcomisionado jurídico de la Conamed, menciona que los derechos de los pacientes no están estrictamente relacionados con la mala práctica médica, sino que abarcan toda la atención médica, por lo que deben estar a la vista en los hospitales, las clínicas y los consultorios, con el fin de que el paciente los pueda leer antes de ser atendido.

La mala práctica médica implica negligencia o impericia por parte del galeno. La negligencia se refiere a un descuido u omisión, y la impericia es



Fotos Archivo

la falta de conocimientos o la aplicación inadecuada de esos conocimientos. Por ejemplo, si el paciente acude al médico porque tiene un dolor que implica la posibilidad de que le practiquen una cirugía de apéndice y por descuido o falta de atención del especialista se complica en

una peritonitis, se habla de negligencia; mientras que la impericia es cuando el médico no sabe que ese dato clínico implica la necesidad de realizarle una cirugía al paciente o, aun con el conocimiento, lo hace mal porque no tiene la capacidad requerida.

¿Conoce sus derechos como paciente?

Estos son los 10 derechos contemplados en la Carta de los Derechos Generales de los Pacientes:

1 Recibir atención médica adecuada.

El personal médico que lo atienda debe estar capacitado de acuerdo con las necesidades de su estado de salud y las circunstancias en las que se brinda esta atención. Además, en caso de que necesite recibir asistencia de otro especialista, se le debe informar oportunamente.

relacionadas con su intimidad y pudor. Este trato debe hacerse extensivo a sus familiares o acompañantes.

3 Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz.

Para facilitar el conocimiento pleno del estado de salud del paciente, el médico debe expresarse en forma clara y comprensible, así como brindarle oportunamente información veraz, completa y ajustada a la realidad sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento de su enfermedad.

sin ninguna forma de presión, si acepta o rechaza el procedimiento diagnóstico o terapéutico ofrecido e, incluso, el uso de medidas extraordinarias de supervivencia en pacientes terminales.

5 Otorgar o no su consentimiento válidamente informado.

Si con fines de diagnóstico o terapéuticos decide sujetarse a procedimientos que impliquen un riesgo, usted o el responsable tendrán que hacerlo por escrito, pero antes deberán informarles ampliamente en qué consisten estos procedimientos, los beneficios que se esperan y las complicaciones o eventos negativos que pudieran tener.

Lo anterior incluye estudios de investigación y donación de órganos.

6 Ser tratado con confidencialidad.

El médico tiene la obligación de manejar con estricta confidencialidad la información que le confían sus pacientes y no divulgarla más que con la autorización expresa de éstos, incluyendo la derivada de estudios de investigación a los que se hayan sujetado voluntariamente. La única excepción es cuando la autoridad solicite dicha información en los casos previstos por la ley.

a recibir por escrito la información necesaria para obtener una segunda opinión sobre el diagnóstico, pronóstico o tratamiento relacionados con su estado de salud.

8 Recibir atención médica en caso de urgencia.

Cuando está en peligro la vida, un órgano o una función, usted tiene derecho a recibir atención de urgencia por un médico, en cualquier establecimiento de salud, sea público o privado, con el propósito de estabilizar sus condiciones.

10 Ser atendido cuando se inconforme con la atención médica recibida.

El paciente tiene derecho a ser escuchado y recibir respuesta por la instancia correspondiente cuando se inconforme por la atención médica recibida por servidores médicos, sin importar si son públicos o privados. Asimismo, tiene derecho a disponer de vías alternas a las judiciales para tratar de resolver un conflicto con el personal de salud.

2 Recibir trato digno y respetuoso.

Sin importar cuál sea el padecimiento que presente, usted tiene derecho a que el médico, la enfermera y el personal que le brinde atención médica se identifique y le dé un trato digno, que respete sus convicciones personales, principalmente las socioculturales, las de género, y las

4 Decidir libremente sobre su atención.

Usted, o en su caso el responsable, tiene derecho a decidir con libertad, de manera personal y

7 Contar con facilidades para obtener una segunda opinión.

Usted tiene derecho

9 Contar con un expediente clínico.

Los datos relacionados con la atención médica que recibe deben asentarse en

¿A dónde acudir?



La Conamed es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud que se encarga de brindar asesoría médica y legal para atender las quejas derivadas de la atención médica irregular (aquella que le cause al paciente un daño en su integridad física).

Si usted considera que alguno o varios de sus derechos como paciente han sido violados, llame a la Conamed, donde evaluarán su caso, y si no va más allá de un incumplimiento administrativo (que no daña su integridad física), lo orientarán para que acuda al organismo encargado de sancionar la violación de ese derecho: la propia institución de salud (en el caso de los servicios de salud públicos) o la oficina de regulación sanitaria de la Secretaría de Salud (cuando se trata de instituciones privadas).

En caso de que la Carta de los Derechos de los Pacientes no se encuentre a la vista en el consultorio o la clínica de salud a la que asiste, repórtelo a la Conamed, al 5420-7000 desde la Ciudad de México, o al 01-800-711-0658, larga

distancia sin costo desde cualquier estado de la República Mexicana. Si desea mayor información, consulte el sitio www.conamed.gob.mx.

Fuentes: Entrevista con Agustín Ramírez, subcomisionado Jurídico de la Conamed • Carta de los Derechos Generales de los Pacientes