



## Resolución Directoral

Miraflores, 24 de Octubre de 2014

### VISTO:

El Expediente N° 14-012616-001 que contiene el Informe N° 0062-DM-HEJCU-2014 emitido por el Departamento de Medicina, el Informe N° 022-DME-HEJCU-2014 emitido por la Dirección Médica, el Informe N° 170-2014-OEPP-EPO-HEJCU emitido por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto, el Memorándum N° 279-OGC-HEJCU-2014 emitido por la Oficina de Gestión de la Calidad, y el Informe Legal N° 230-2014-OAJ-HEJCU emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa", y

### CONSIDERANDO:

Que, el artículo 7 de la Constitución Política del Perú dispone que todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad así como el deber de contribuir a su promoción y defensa;

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que la protección de la salud es de interés público, por tanto es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla; asimismo en su artículo VI del Título Preliminar señala que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, modifica artículos de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, estableciendo principalmente que toda persona tiene derecho al acceso a los servicios de salud, acceso a la información en salud, atención y recuperación de la salud y al consentimiento informado;

Que, con Resolución Ministerial N° 386-2006/MINSA se aprobó la NTS N° 042-MINSA/DGSP-V.01: "Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia", la cual tiene por finalidad mejorar la calidad de atención que se brinda al paciente en los servicios de emergencia de los establecimientos públicos y privados del Sector Salud;

Que, en mérito a las normas antes glosadas, el Departamento de Medicina, a través del Informe N° 0062-DM-HEJCU-2014, remite el proyecto de documento técnico *Manual de Derechos del Paciente del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"*;

Que, con Informe N° 022-DME-HEJCU-2014, la Dirección Médica emite opinión favorable respecto del proyecto de documento técnico *Manual de Derechos del Paciente del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"*, considerando su aprobación mediante acto resolutivo;

Que, a través del Informe N° 170-2014-OEPP-EPO-HEJCU la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto emite opinión técnica favorable respecto del proyecto de documento técnico *Manual de Derechos del Paciente del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"*, señalando que se ajusta a los parámetros establecidos en la norma legal vigente, solicitando su aprobación mediante acto resolutivo;

Que, la Oficina de Gestión de la Calidad mediante Memorándum N° 279-OGC-HEJCU-2014 emite su conformidad, opinando favorablemente por el citado documento técnico y solicita su aprobación con Resolución Directoral;



Que, con Informe Legal N° 230-2014-OAJ-HEJCU la Oficina de Asesoría Jurídica emite opinión favorable respecto del proyecto de documento técnico *Manual de Derechos del Paciente del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"*, considerando su aprobación mediante acto resolutivo;

Que, con el objetivo de asegurar que los usuarios de los servicios de salud conozcan sus derechos y responsabilidades y tengan disponible toda la información necesaria para tomar sus propias decisiones durante el ejercicio del mismo, fortaleciendo su confianza en el sistema de atención en salud y facilitando también la manera en que puedan participar activamente en sus propios cuidados de salud, resulta menester aprobar el documento técnico *Manual de Derechos del Paciente del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"*;

Estando a lo propuesto e informado por Departamento de Medicina;

Contando con las visaciones del Director Médico, del Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto, del Jefe del Departamento de Medicina, de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa";

En aplicación de lo establecido en la Ley N° 26842, Ley General de Salud; la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud; y la NTS N° 042-MINSA/DGSP-V.01: "Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia", aprobado mediante Resolución Ministerial N° 386-2006/MINSA;

De conformidad con lo dispuesto en el literal d) del artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa" aprobado por Resolución Ministerial N° 767-2006/MINSA, y la Resolución Ministerial N° 704-2011/MINSA;

En uso de sus atribuciones y facultades conferidas;

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** el Manual de Derechos del Paciente del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa", por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER** que el Manual sea de uso obligatorio en todas las unidades orgánicas del Hospital en lo que corresponda.

**ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR** a la Oficina de Gestión de la Calidad la supervisión, evaluación y control del citado Manual, debiendo informar a la Dirección General las veces que sea requerido.

**ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR** a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución en el Postal Institucional.

**Regístrese, Comuníquese y Cúmplase**

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital de Emergencias  
"JOSÉ CASIMIRO ULLOA"

DR. MANUELA VILCHEZ ZALDIVAR  
DIRECTOR GENERAL  
C.M.P. 13562

MAVZ/LEAH/JHDC/LHAQ/SEV/ERFZ/mgs

#### DISTRIBUCION

- Dirección Médica
- Of. Ejec. de Planeamiento y Presupuesto
- Of. de Asesoría Jurídica
- Of. de Gestión de la Calidad
- Dpto. de Medicina
- Comunicaciones
- Archivo



Ministerio de Salud  
Hospital de Emergencias  
"José Casimiro Ulloa"

DOCUMENTO TÉCNICO: MANUAL DE DERECHOS DEL PACIENTE - HEJCU

---

# **DOCUMENTO TÉCNICO: MANUAL DE DERECHOS DEL PACIENTE**

---

Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"  
Año Fiscal 2014



**Preparado por Médico Cirujano:**  
Original Firmado

-----  
Dr. Luis Carlos CABANILLAS GONZALES  
Médico de Gestión  
Departamento de Medicina



**Revisado por:**

-----  
Dr. Carlos Luis HONORIO-ARROYO QUISPE  
Jefe del Departamento de Medicina  
Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"





## INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	Pág. 4
II.	FINALIDAD	Pág. 4
III.	OBJETIVO	Pág. 4
IV.	BASE LEGAL	Pág. 4
V.	AMBITO DE APLICACIÓN	Pág. 5
VI.	CONTENIDO	Pág. 5
	ASPECTOS CONCEPTUALES	Pág. 5
	CONSIDERACIONES GENERALES	Pág. 6
	a. Derechos fundamentales en el servicio de salud	Pág. 6
	b. Acceso a los Servicios de Salud	Pág. 6
	c. Atención y recuperación de la Salud	Pág. 7
	d. Atención en situación de emergencia	Pág. 7
	e. Acceso a la información	Pág. 8
	f. Consentimiento Informado	Pág. 10
	g. Derecho a la Historia Clínica	Pág. 10
	h. Derecho a la Intimidad de la Persona	Pág. 10
	CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS	Pág. 11
VII.	RESPONSABILIDADES	Pág. 12





## MANUAL DE DERECHOS DEL PACIENTE HOSPITAL DE EMERGENCIAS "JOSÉ CASIMIRO ULLOA"

### I. INTRODUCCIÓN:

En 1946 la OMS hizo universal el concepto de derecho a la salud y a fines de 1948 se promulgó la Declaración de los Derechos Humanos, que señala el derecho de las personas a la salud.

En nuestro país la Constitución Política de 1993, establece que todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad así como el deber de contribuir a su promoción y defensa, así mismo en el 2009, se promulgó la Ley 19414, Ley que establece los Derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.

Durante este largo camino, se han producido avances y retrocesos, pero hemos observado un cambio fundamental; el modelo tradicional paternalista de la relación médico-paciente, viene siendo sustituido por otro autonomista, en el que el paciente ha pasado a ser el protagonista en la toma de decisiones y por tanto exige el cumplimiento de sus derechos de una manera más informada. Sin embargo, la calidad de la atención por parte del médico (como prestador de salud) continúa siendo el punto de inflexión sobre el que se basa el derecho del paciente (usuario de salud) pero, es el aspecto legal donde todo favorece al paciente.

Asimismo, nuestras instituciones de salud y los profesionales de la salud enfrentamos importantes cambios, sobre todo en el campo tecnológico (tomografías, ecografías, resonancia magnética), que generan mayores exigencias de parte de los pacientes, quienes están mejor informados sobre sus derechos y los reclaman cuando presumen que han sido vulnerados.

Las situaciones de reclamo e insatisfacción ocasionan no sólo pérdida de pacientes, sino también problemas legales y de imagen insospechados, traducidos por muchos en el maltrato, siendo las instituciones que reciben denuncias sobre presuntas vulneraciones de derechos de los pacientes: INDECOPI, Defensorías: del Pueblo, del asegurado (ESSALUD), del paciente (MINSA), de la Policía, Juzgados Civiles y Penales; considerando que son pacientes en situación de emergencia a los que atiende el Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa", en quienes su estabilidad emocional se encuentra alterada.

En este contexto, el Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa", como entidad prestadora de servicios de salud, siempre a favor de la comunidad, ha elaborado el "Manual de Derechos del Paciente de Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa".

### II. FINALIDAD:

Promover la protección de los derechos del paciente por parte del personal que labora en el Hospital de Emergencia "José Casimiro Ulloa".

### III. OBJETIVO:

Difundir los derechos de los pacientes, como usuarios de los servicios de salud que brinda el Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa".

### IV. BASE LEGAL:

- Ley N° 26842, Ley General de Salud
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley 29414, Ley que establece los Derechos de las personas usuarios de los servicios de la salud.
- Decreto Legislativo N° 1161, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organizaciones y Funciones del Ministerio de Salud.



## DOCUMENTO TÉCNICO: MANUAL DE DERECHOS DEL PACIENTE - HEJCU

- Decreto Supremo N° 016-2002-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27604, Ley que modifica la Ley General de Salud N° 26842, respecto de la obligación de los Establecimientos de Salud de dar atención en casos de emergencias y partos.
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- Resolución Ministerial N° 386-2006/MINSA, que aprueba la NTS N° 042-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia."
- Resolución Ministerial N° 597-2006/MINSA, que aprueba la NT N° 022-MINSA/DGSP-V.02 "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica".
- Resolución Ministerial N° 526-2011/MINSA, que aprueba las "Normas para la elaboración de los Documentos Normativos del Ministerio de Salud".
- Resolución Ministerial N° 767-2006/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa".
- Resolución Directoral N° 091-2012-DG-HEJCU, aprueba Manual de Organización y Funciones del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa".
- Decálogo de los Derechos del Paciente del Ministerio de Salud.

### V. AMBITO DE APLICACIÓN:

El presente Documento Técnico será de aplicación obligatoria por el personal profesional, técnico, auxiliar, asistencial, administrativo y directivo que labora en el Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"

### VI. CONTENIDO:

#### ASPECTOS CONCEPTUALES:

##### Establecimiento de Salud:

Es el lugar donde se realiza, en régimen ambulatorio o de internamiento, la prestación de salud o servicios de apoyo con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación.

##### Prestación del servicio de salud

La prestación de servicio de salud involucra toda actividad de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud. Incluye los servicios de apoyo o auxilio médico, así como los administrativos.

##### Persona usuaria del servicio de salud:

Es la persona que tiene derecho a acceder a un servicio de salud o que ha accedido y se encuentra percibiendo éste o que ha recibido un servicio de salud.

##### Principios del derecho de la salud

Los principios del derecho a la salud orientan la actividad administrativa y la prestación de un servicio de salud.

##### Principios Generales:

- Dignidad:** Toda persona usuaria debe ser tratada con dignidad. El respeto a la dignidad implica, cuando menos, garantizar el goce efectivo del derecho a la salud, así como recibir en el servicio de salud en todo momento un trato amable, comprensivo y respetuoso.
- Universalidad:** Toda persona residente en el territorio peruano es titular del derecho a la salud. El concebido es sujeto del derecho a la salud.



- c) **Igualdad:** El acceso a la salud se garantiza sin discriminación por razones de cultura, sexo, raza, nacionalidad, orientación sexual, religión, edad, capacidad económica, raza, etnia, condición de discapacidad, problemas de salud mental u otros.
- d) **Atención preferente:** Se reconoce la particularidad de algunos grupos poblacionales, que requieren atención preferente en razón de su edad, genero, raza, etnia, condición de discapacidad, problemas de salud mental u otros.
- e) **Irrenunciabilidad:** El derecho a la salud y los derechos específicos que lo desarrollan y conforman, son de naturaleza indisponible e irrenunciable.
- f) **Integralidad:** El principio de integralidad se traduce en el derecho a obtener prestación asistencial, preventiva, promocional y reparativa; productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios.
- g) **Individualidad:** Toda persona es única en tanto su enfermedad.

### Principios Específicos:

- a) **Autonomía:** Toda persona tiene derecho a decidir sobre su situación de salud. Toda excepción debe estar legalmente establecida.
- b) **Consentimiento Informado:** Toda actuación de tratamiento de salud requiere el previo consentimiento de la persona usuaria. Toda excepción debe estar legalmente establecida, y su revocatoria correspondiente.
- c) **Libre elección:** Toda persona usuaria tiene derecho a decidir libremente si recibe o no un tratamiento, el médico tratante e igualmente, a elegir las opciones clínicas disponibles.
- d) **Información:** Toda persona usuaria debe ser informada de manera adecuada y oportuna sobre los tratamiento de salud, condiciones y costos del servicio.
- e) **Confidencialidad:** Los datos sobre la salud de la persona usuaria son confidenciales, nadie puede tener acceso a ellos, salvo consentimiento expreso de la persona y los casos previstos en la legislación. El secreto profesional debe estar garantizado.



### CONSIDERACIONES GENERALES:

#### a. Derechos fundamentales en el servicio de salud

- Toda persona usuaria de los servicios de salud debe tener garantizado el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales. Ningún acto médico o de atención en salud puede vulnerar el contenido esencial de los derechos fundamentales.
- Toda persona usuaria tiene derecho a la integridad física, psicológica y moral en el servicio de salud. Está proscrita cualquier forma de tortura, tratos inhumanos, degradantes, humillantes o de amenazas.
- Ninguna persona usuaria puede ser discriminada en el acceso, durante la atención del servicio de salud ni durante el tratamiento de salud por motivo de origen, raza, sexo, idioma, edad relación., opinión, condición económica, discapacidad, o de cualquier otra índole.

#### b. Acceso a los Servicios de Salud

Toda persona usuaria tiene derecho:

- A recibir atención médica, quirúrgica o psiquiátrica, de emergencia mientras subsista el estado de grave riesgo para su vida y salud.
- A solicitar la opinión de otros médicos, distintos a los que la institución ofrece, en cualquier momento o etapa de su atención o tratamiento, bajo responsabilidad del usuario y con conocimiento de su médico tratante.





- A obtener servicios, medicamentos y servicios sanitarios adecuados y necesarios para prevenir, promover, conservar o restablecer su salud, según lo requiera la salud del usuario, garantizando su acceso en forma oportuna y equitativa.

### c. Atención y recuperación de la salud

- A recibir en el servicio de salud en todo momento un trato amable, comprensivo y respetuoso.
- A ser atendido con pleno respeto a su dignidad e intimidad, sin discriminación por acción u otra omisión de ningún tipo.
- A recibir tratamientos cuya eficacia o mecanismos de acción haya sido científicamente comprobada o cuyas reacciones adversas y efectos colaterales le hayan sido previamente advertidos.
- A autorizar la presencia en el momento del examen médico o intervención quirúrgica, de quienes no están directamente implicados en la atención médica, previa indicación del médico tratante.
- A que se respete el proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad.
- A recibir tratamiento inmediato y reparación por los daños causados en el establecimiento de salud, de acuerdo a la normativa vigente.
- A ser atendido por profesionales de la salud que estén debidamente capacitados, certificados y recertificados, de acuerdo a las necesidades de salud, el avance científico y las características de la atención y que cuenten con antecedentes satisfactorios en su ejercicio profesional y que no hayan sido sancionados o inhabilitados para dicho ejercicio.
- A ser escuchada y recibir respuesta por la instancia correspondiente cuando se encuentre disconforme con la atención recibida.

### d. Atención en situación de emergencia:

- **Derecho a la atención de emergencia**  
Toda persona usuaria tiene derecho a recibir, atención médica quirúrgica o psiquiátrica de emergencia cuando lo necesite, mientras subsista el estado de grave riesgo para su vida y salud.  
La situación de emergencia es aquella que en forma repentina o inesperada origina una alteración de la salud, poniendo en inminente peligro o grave riesgo la vida y la salud de la persona, por lo que requiere atención y aplicación de procedimientos médicos y/o quirúrgicos de inmediato.
- **Derecho de la mujer embarazada a la atención de emergencia**  
Toda mujer que se encuentre en el momento del parto o situación de emergencia obstétrica tiene derecho a recibir en cualquier establecimiento de salud la atención obstétrica o médica necesaria, sin excepción, mientras subsista la situación de riesgo para la vida de la madre, del niño o la niña por nacer.
- **Prohibición de condicionar la atención de emergencia**  
Toda persona usuaria en situación de emergencia tiene derecho a ser atendida de forma inmediata. No se puede condicionar la atención de emergencia al cumplimiento de ningún requisito previo, incluidos pagos, entregas o firmas de títulos valores, prendas, entre otros.
- **Determinación de la condición de emergencia**  
La determinación de la condición de emergencia se realiza por el personal profesional de salud encargado de la atención, bajo responsabilidad.
- **Duración del derecho de la atención de emergencia**





La atención de emergencia dura hasta que el estado de grave riesgo para la vida o la salud concluya.

- **Accesibilidad al área de emergencia**

Las instalaciones del área de emergencia deben ser de acceso rápido, no deben tener obstáculos, elementos o instrucciones de seguridad o vigilancia que impidan la atención inmediata.

- **Atención del servicio de farmacia**

El servicio de farmacia debe estar debidamente implementado, y dar atención las veinticuatro (24) horas del día a los servicios de emergencia.

- **Atención de los servicios de apoyo al diagnóstico**

Los servicios deben estar debidamente implementados, y dar atención las veinticuatro (24) horas del día a los servicios de emergencia.

- **Información sobre la situación de salud y los actos de atención de salud brindados a la persona usuaria atendida en situación de emergencia**

La información acerca de la situación de emergencia de la persona usuaria es brindada a sus familiares o representante legal, por el personal médico tratante o por el personal a cargo de la jefatura de guardia, inmediatamente después de la atención inicial.

**e. Acceso a la información:**

Toda persona usuaria tiene derecho a recibir información adecuada y oportuna sobre los servicios de salud a los que puede acceder.

La información es adecuada cuando cumple las siguientes características:

- **Adecuación objetiva:** La información que se brinda debe ser:
- **Necesaria:** Es la información relevante o importante vinculada con el servicio de salud.
- **Veraz:** La información brindada es verdadera.
- **Completa:** La información proporciona contiene todos los aspectos importantes para el servicio de salud que se brinda y para la persona usuaria.
- **Adecuación subjetiva:** La información se brinda a través de medios idóneos que permitan su comprensión a la persona usuaria. El medio utilizado deberá considerar las características y circunstancias particulares de la persona, tales como el idioma, la cultura, la gravedad y la situación psicológica de la persona.

La oportunidad de la información debe producirse antes de realizarse los procedimientos de diagnóstico o terapéuticos, con excepción de las situaciones de emergencia.

**Derecho de la información sobre su enfermedad o dolencia:**

Toda persona usuaria tiene derecho a recibir en términos comprensibles, información adecuada y oportuna sobre su enfermedad, incluyendo el diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento; así como los riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias de las intervenciones, tratamientos y medicamentos que se prescriban y administre.

Al momento del alta el derecho de información implica las necesidades de atención y tratamiento.

Esta información se da en forma verbal y debe dejarse constancia expresa en la historia clínica.





### **Derecho a la información sobre medicamentos prescritos**

El personal profesional de salud que prescribe un medicamento está obligado a informar la persona sobre los riesgos, contraindicaciones, reacciones adversas e interacciones que su administración puede ocasionar y sobre las precauciones que debe observar para su uso correcto y seguro.

Esta información incluye la obligación de prescribir la denominación genérica del medicamento, sin perjuicio de informar a la persona usuaria sobre la denominación del medicamento de marca correspondiente.

### **Derecho a la información sobre el personal de salud a cargo del tratamiento**

Toda persona usuaria tiene derecho a conocer el nombre del personal profesional de la salud responsable de su tratamiento; así como, el de las personas a cargo de la realización de los procedimientos clínicos.

### **Derecho a la información sobre traslados dentro y fuera del establecimiento de salud**

Toda persona usuaria tiene derecho a recibir información completa de las razones que justifican traslado dentro o fuera del establecimiento de salud, otorgándole las facilidades para tal fin, minimizando los riesgos. La persona usuaria tiene derecho a no ser trasladada sin su consentimiento, salvo razón justificada del personal responsable del establecimiento. Si no está en condiciones de expresar su voluntad, la decisión de traslado será asumida por su representante o familiar.

### **Derecho a la información sobre la negativa a recibir o continuar tratamiento:**

Toda persona usuaria tiene derecho a ser informada sobre su derecho a negarse a recibir o continuar el tratamiento y a que se le explique las consecuencias de su negativa. La negativa a recibir o continuar el tratamiento, así como sobre la información proporcionada sobre las consecuencias de estas decisiones debe registrarse por escrito y adjuntarse a la historia clínica.

### **Derecho a la información sobre los mecanismos de interposición de reclamos o quejas:**

Para la interposición de reclamos o quejas, toda persona usuaria tiene derecho a conocer las instancias competentes, el personal responsable, así como el plazo máximo en que debe resolverse.

### **Derecho a recibir información sobre la situación de salud y los actos de atención de salud brindados a la persona usuaria atendida en situación de emergencia:**

Cuando la persona usuaria sea atendida por situación de emergencia, sus familiares o representante debe ser informados sobre su situación de salud de forma inmediata, salvo que la persona usuaria manifiesta su negativa de forma expresa.

### **Derecho a la entrega del Informe de Alta:**

Toda persona usuaria, al concluir su tratamiento de salud, tiene derecho a recibir un Informe de Alta que contenga la siguiente información mínima:

- Los datos de la persona usuaria
- El resumen del historial clínico
- Los actos asistenciales realizados
- El diagnóstico y las recomendaciones terapéuticas





**f. Consentimiento informado:**

Toda persona usuaria tiene derecho a otorgar su consentimiento informado, libre y voluntario, para la realización de un procedimiento o tratamiento de salud. Ninguna persona puede ser sometida a tratamiento médico o quirúrgico, sin su consentimiento previo o el de la persona llamada legalmente a darlos, si correspondiere o estuviere impedida de hacerlo. Se exceptúan de este requisito las intervenciones de emergencia. La información previa al consentimiento debe cumplir con las condiciones de adecuación y oportunidad.

Esto es válido para todo tipo de consentimiento informado y su revocatoria (v.g. consentimiento anestesiológico y su revocatoria).

**Consentimiento por representación:**

Se produce el consentimiento por representación en los siguientes supuestos:

- De los absolutamente incapaces o de los relativamente incapaces
- De la persona usuaria, cuando no es capaz de tomar una decisión por las circunstancias apreciadas por el personal profesional de salud.

En estos casos, el representante legal, o en su derecho, un familiar o una persona allegada, debe otorgar el consentimiento informado. Ello sin perjuicio de informar, en caso sea posible, a la persona usuaria o representante.

**Derecho a revocar el consentimiento:**

En cualquier momento la persona usuaria tiene el derecho de revocar su consentimiento. La revocatoria se realiza por escrito.

**g. Derecho a la historia clínica:**

Toda persona usuaria del servicio de salud o su representante, tiene derecho a solicitar una copia de la historia clínica completa, que debe ser entregada en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles.

Se requiere el consentimiento expreso de la persona usuaria o su representante, para divulgar información de la historia clínica o en general, de su estado de salud.

**h. Derecho a la intimidad de la persona:**

**Derecho al secreto de la información personal**

Toda persona usuaria tiene derecho a que la información relacionada con el acto médico, los resultados de diagnóstico, y la contenida en su historia clínica, se preserven con reserva y confidencialidad. El personal directivo, profesional, técnico o auxiliar de la salud que proporciona, por cualquier medio, información relacionada con el acto médico en el que participa o del que tiene conocimiento, incurre en responsabilidad laboral, administrativa, civil o penal, según sea el caso, sin perjuicio de las sanciones que correspondan en aplicación de los respectivos Códigos de Ética Profesional.

No se considera una vulneración del derecho de reserva, el acceso a la información que por sus competencias tienen las entidades administrativas de fiscalización y supervisión de los servicios de salud. En este supuesto, el personal que labora en estas entidades tiene igual deber de reserva, confidencialidad y responsabilidad.





### Otros derechos relacionados con el derecho a la intimidad

Toda persona usuaria tiene derecho a:

- Rehusarse a hablar o ser vista por quien no esté oficial o funcionalmente relacionada con su tratamiento, salvo excepciones legalmente establecidas.
- Usar vestimenta, así como objetos personales de valor religioso, simbólico o cultural, siempre que no interfieran con el diagnóstico o tratamiento.
- Solicitar la identificación de la persona que la atiende, en lo que respecta a su nombre, profesión y área de trabajo.
- Ser examinada en instalaciones apropiadas que aseguren su aislamiento visual y auditivo.
- Ser internada o atendida, preservándose su intimidad del resto de pacientes que pudieran compartir la habitación.
- Solicitar la presencia de una persona de su mismo sexo cuando el tratamiento o procedimiento médico va a ser efectuado por profesionales del sexo opuesto, así como, no permanecer desnuda más tiempo que el necesario para que se lleve a cabo el procedimiento médico.
- Recibir consulta o información de su caso de manera discreta y sin la presencia de quienes no estén directamente involucrados en su tratamiento.
- Rehusarse a la toma de fotografías, grabaciones, filmaciones o entrevistas sin su consentimiento.
- Rehusarse a ser atendida o aceptar la presencia de personal en formación.

### CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS:

Derechos de los pacientes de acuerdo a etapas de vida y condiciones particulares:

- De la persona usuaria menor de edad:
  - Estar acompañada siempre de su padre, madre o quien los represente, el máximo de tiempo posible durante su permanencia en el servicio de salud y que estos participen activamente durante la prestación del servicio de salud.
  - Ser examinada en compañía y presencia de su madre, padre o quien los represente; salvo situaciones de emergencia.
  - Ser atendida por personal especializado en la atención de menores.
  - Contactar con su padre, madre o quien los represente, en momentos de atención, de realización de exámenes clínicos y auxiliares y de administración de medicamentos o procedimientos.
- De la mujer en estado de gestación:
  - Contar con vías de acceso apropiadas y preferentes para el ingreso al establecimiento y a los servicios.
  - Recibir información y educación sobre el embarazo, el parto, puerperio y cuidados de su recién nacido o nacida, según el caso.
- De la persona adulta mayor:
  - Estar acompañado de hijo, familiar directo o quien lo represente.
  - Ser protegida con especial atención de cualquier maltrato físico o psicológico.
  - Contar con vías de acceso apropiadas y preferentes para el acceso al establecimiento y a los servicios.
- De la persona con discapacidad:
  - Estar acompañado de hijo, familiar directo o quien lo represente.





DOCUMENTO TÉCNICO: MANUAL DE DERECHOS DEL PACIENTE - HEJCU

---

- Contar con vías de acceso apropiadas y preferentes en los establecimientos de salud.
  - Tener preferencia en la atención.
- De la persona que padece de enfermedad transmisible
- Recibir un trato equitativo y respetuoso de parte del personal que labora en nuestro Hospital.

**VII. RESPONSABILIDADES:**

El personal que labora en el Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa", es responsable del cumplimiento permanente de lo dispuesto en el presente Manual. La renuencia a cumplir con lo establecido, se considerará falta administrativa de acuerdo a lo dispuesto en el Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil y su Reglamento.

