Ministerio de Salud
Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

REPUBLICA DEL PERU

Nº 305 -2015-INCN-DG

RESOLUCION DIRECTORAL

Lima, 24 de NOVIEMBRE del 2015

VISTO:
El Informe Nº 0106-2015-OGC-DG-INCN, emitido por la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, sobre aprobación del Manual de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.

CONSIDERANDO:
Que, mediante Art. 1º y 9º de la Constitución Política del Perú, establecen la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad que son el fin supremo de la sociedad y del Estado;

Que, mediante Ley Nº 29414 - Ley que establece los Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, cuyo objetivo es establecer los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud a una atención integral que comprende la promoción de la salud, prevención de enfermedades, tratamiento, recuperación, rehabilitación y acceso a la información;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 027-2015-SA, se aprueba el Reglamento de la Ley Nº 29414 – Ley que establece los Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud;

Que, mediante el documento de visto, la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, se dirige a la Dirección General, poniendo a consideración el Manual de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, para su aprobación;

Que, en tal sentido, mediante Nota Informativa N° 153-2015-INCN-OEPE, la Jefa de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico de la entidad, emite informe favorable al precitado documento de gestión y eleva el expediente administrativo con el Informe N° 094-2015-OEPE-UO/INCN, en cumplimento de los objetivos institucionales;

Que, siendo la Oficina de Gestión de la Calidad un órgano encargado de la formulación de los procesos técnicos asistenciales para la implementación, mantenimiento y actualización del Sistema de Calidad, así como promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al usuario;

Estando a lo informado por el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica mediante Informe Nº 203-2015-OAJ/INCN;

Con las visaciones de la Directora Adjunta, de la Directora Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto por el Art. 1º, inc. 1.2.1 de la Ley Nº 27444 – "Ley del Procedimiento Administrativo General" y la Resolución Ministerial Nº 787-2006/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas;

I. TAGLE L.

P. MAZZETTI S.

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- APROBAR EL MANUAL DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD, elaborado por la Oficina de Gestión de la Calidad, que forma parte de la presente resolución y que consta de **catorce (14) folios**.

Artículo 2°.- DISPONER que la Oficina de la Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, se encargue de la difusión, monitoreo, implementación, aplicación y supervisión en el ámbito de su competencia.

Artículo 3°.- NOTIFICAR el presente acto resolutivo a las Direcciones, Departamentos, Jefaturas, Oficinas, Servicios y Unidades del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

Artículo 4º.- DISPONER que la Oficina de Comunicaciones publique la presente resolución, en la página web del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

Regístrese y Comuníquese,

MINISTERIO DE SALUD
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas
Dirección General
Med. Cir. PILAR ELENA MAZZETTI SOLER
Directora de Instituto Especializado (e)

I. TAGLE L.

PEMS/JFD
Visaciones- copias

DG
DA
OEPE
OGC
OAJ

PERÚ | Ministerio de Salud | Instituto de Gestión de Servicios de Salud | Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

MANUAL DE DERECHOS Y DEBERES

DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Jr. Ancash 1271
Barrios Altos, Lima 1 – Perú
Dirección General – Teléfono 328-1473
Fax 328-7382 Central telefónica 411-7700
Oficina de Gestión de la Calidad 4117795
www.icn.minsa.gob.pe

MINISTERIO DE SALUD - INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS - Oficina de Gestión de la Calidad

MINISTERIO DE SALUD - Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Oficina de Planeamiento Estratégico - V°B°

MINISTERIO DE SALUD - V° B° - Dirección General - Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

P. MAZZETTI S.

MINISTERIO DE SALUD - V°B° - Dirección Adjunta - Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

I. TAGLE L.

DIRECTORIO INSTITUCIONAL

Directora General

M.C. Pilar Elena Mazzetti Soler

Directora Ejecutiva Adjunta

M.C. Isabel Tagle Lostaunau

Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad

Lic. Enf. María del Rosario Palacios Zevallos

Responsables elaboración

María del Rosario Palacios Zevallos

Aldo Carrillo y Espinoza

MINISTERIO DE SALUD - Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Oficina de Asesoría Jurídica

MINISTERIO DE SALUD - Dir. de Planeamiento Estratégico - Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

MINISTERIO DE SALUD - Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Oficina de Gestión de la Calidad

MINISTERIO DE SALUD - Vº Bº - Dirección General - Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

P. MAZZETTI S

MINISTERIO DE SALUD - Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Dirección Adjunta

I. TAGLE L.

Generalidades.-

Para el establecimiento de la presente normativa interna en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, se toma en consideración que los artículos 1 y 9 de la Constitución Política del Perú establecen que la defensa de la persona humana y el respeto a su dignidad son el fin supremos de la sociedad y del Estado; y que el Estado determina la política nacional de salud para facilitar a todos el acceso equitativo a los servicios de salud.

Igualmente, los numerales I y II del título preliminar de la Ley 26842, Ley General de Salud, señala que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, por lo que la protección de los derechos de la salud es de interés público, siendo responsabilidad del Estado, en este caso del Ministerio de Salud, regularla, vigilarla y promoverla.

Entendiéndose por justicia, en los diversos estratos sociales, se encuentran los derechos de los pacientes como persona humana. Por increíble que parezca muchos profesionales de la salud desconocen que los pacientes tienen derechos reconocidos internacionalmente, como parte de los irrenunciables derechos humanos: derechos civiles y políticos, a la vida, a la salud, a la libertad, a defenderlos cuando los considere amenazados y demandar cuando se considere afectado por una mala práctica profesional.

Siendo así, en el escenario propios de las actividades médicas de salud, los profesionales están obligados en observar y respetar los derechos de los pacientes. En ese mismo escenario se observa diariamente a muchos pacientes que suelen desconocer sus derechos, ignorancia que conlleva a que ciertos servidores de los establecimientos de salud del sector, cometan impunemente maltratos contra paciente en diversas formas y modalidades. Un ejemplo es el hecho del prolongado tiempo para las citas o el prolongado tiempo de días para la realización de algún examen médico que se puede realizar en menos de 20 minutos. Dentro de ellos está la potencial incapacidad de la gestión administrativa que no aplica el principio de la oportunidad. Porque si las citas y exámenes médicos fueran oportunas no habría lugar al maltrato de los pacientes por las citas prolongadas.

Conceptos inspiradores.-

Normativa internacional respecto a los derechos de las personas usuarias de salud, reconocidos por la Asociación Americana de hospitales.

MINISTERIO DE SALUD - Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Oficina de Asesoría Jurídica

MINISTERIO DE SALUD - Oficina de Planeamiento Estratégico - Vº Bº

MINISTERIO DE SALUD - Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Oficina de Gestión de la Calidad

MINISTERIO DE SALUD - Vº Bº - Dirección General - P. MAZZETTI S.

MINISTERIO DE SALUD - Vº Bº - Dirección Adjunta - Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - I. TAGLE L.

1. *El paciente tiene derecho a que se atienda con consideración y respeto.*
2. *El paciente tiene derecho a obtener de su médico toda la información disponible relacionada con el diagnóstico, tratamiento y pronóstico en términos razonables, comprensibles para él. El paciente tiene derecho a saber el nombre completo del médico responsable de coordinar su atención.*
3. *El paciente tiene derecho a que su médico le comunique todo lo necesario para que pueda dar su consentimiento informado, previamente a la aplicación del procedimiento. Excepto en las urgencias, la información que ha de darse al paciente, para que pueda dar su consentimiento informado, ha de incluir por lo menos lo relativo al procedimiento o tratamiento específico, los riesgos médicos significativos y la probable duración de la discapacidad.*
4. *El paciente tiene derecho a rechazar el tratamiento en la medida que le permita la ley. También tiene derecho a ser informado de las consecuencias médicas de su acción.*
5. *El paciente tiene derecho a que se tenga en cuenta su intimidad con relación a su propio programa de atención. La discusión del caso, las consultas, las exploraciones y el tratamiento son confidenciales y deben conducirse con discreción.*
6. *El paciente tiene derecho a esperar que un hospital, de acuerdo con su capacidad, le dé una respuesta razonable a su petición de servicios*

La "Declaración de Lisboa de la AMM" sobre los derechos del paciente.

La relación entre los médicos, sus pacientes y la sociedad toda ha sufrido importantes cambios en los últimos años. Aunque el médico siempre debe actuar de acuerdo a su conciencia y en el mejor interés del paciente, se deben hacer los mismos esfuerzos a fin de garantizar la autonomía y justicia con el paciente. La Declaración de Lisboa representa algunos de los derechos principales del paciente que la profesión médica ratifica y promueve. Los médicos y otras personas u organismos que proporcionan atención médica, tienen la responsabilidad conjunta de reconocer y respetar estos derechos. Cuando la legislación, una medida del gobierno, o cualquier otra administración o institución niega estos derechos al paciente, los médicos deben buscar los medios apropiados para asegurarlos o restablecerlos.

Sus principios:

Derecho a la atención médica de buena calidad

a. *Toda persona tiene derecho, sin discriminación, a una atención médica apropiada.*
b. *Todo paciente tiene derecho a ser atendido por un médico que él sepa que tiene libertad para dar una opinión clínica y ética, sin ninguna interferencia exterior.*

c. *El paciente siempre debe ser tratado respetando sus mejores intereses. El tratamiento aplicado debe ser conforme a los principios médicos generalmente aprobados.*

d. *La seguridad de la calidad siempre debe ser parte de la atención médica y los médicos, en especial, deben aceptar la responsabilidad de ser los guardianes de la calidad de los servicios médicos.*

e. *En circunstancias cuando se debe elegir entre pacientes potenciales para un tratamiento particular, el que es limitado, todos esos pacientes tienen derecho a una selección justa para ese tratamiento. Dicha elección debe estar basada en criterios médicos y debe hacerse sin discriminación.*

f. *El paciente tiene derecho a una atención médica continua. El médico tiene la obligación de cooperar en la coordinación de la atención médicamente indicada, con otro personal de salud que trata al paciente. El médico puede no discontinuar el tratamiento de un paciente mientras se necesite más tratamiento indicado médicamente, sin proporcionar al paciente ayuda razonable y oportunidad suficiente para hacer los arreglos alternativos para la atención.*

Derecho a la libertad de elección

a. *El paciente tiene derecho a elegir o cambiar libremente su médico y hospital o institución de servicio de salud, sin considerar si forman parte del sector público o privado.*

b. *El paciente tiene derecho a solicitar la opinión de otro médico en cualquier momento.*

Derecho a la autodeterminación

a. *El paciente tiene derecho a la autodeterminación y a tomar decisiones libremente en relación a su persona. El médico informará al paciente las consecuencias de su decisión.*

b. *El paciente adulto mentalmente competente tiene derecho a dar o negar su consentimiento para cualquier examen, diagnóstico o terapia. El paciente tiene derecho a la información necesaria para tomar sus decisiones. El paciente debe entender claramente cuál es el propósito de todo examen o tratamiento y cuáles son las consecuencias de no dar su consentimiento.*

c. *El paciente tiene derecho a negarse a participar en la investigación o enseñanza de la medicina.*

El Paciente inconsciente

a. *Si el paciente está inconsciente o no puede expresar su voluntad, se debe obtener el consentimiento de un representante legal, cuando sea posible.*

b. *Si no se dispone de un representante legal, y se necesita urgente una intervención médica, se debe suponer el consentimiento del paciente, a menos que sea obvio y no quede la menor*

I. TAGLE L.

P. MAZZETTI S

duda, en base a lo expresado previamente por el paciente o por convicción anterior, que éste rechazaría la intervención en esa situación.

c. *Sin embargo, el médico siempre debe tratar de salvar la vida de un paciente inconsciente que ha intentado suicidarse.*

El Paciente legalmente incapacitado

a) *Incluso si el paciente es menor de edad o está legalmente incapacitado, se necesita el consentimiento de un representante legal en algunas jurisdicciones; sin embargo, el paciente debe participar en las decisiones al máximo que lo permita su capacidad.*

b) *Si el paciente incapacitado legalmente puede tomar decisiones racionales, éstas deben ser respetadas y él tiene derecho a prohibir la entrega de información a su representante legal.*

c) *Si el representante legal del paciente o una persona autorizada por el paciente, prohíbe el tratamiento que, según el médico, es el mejor para el paciente, el médico debe apelar de esta decisión en la institución legal pertinente u otra. En caso de emergencia, el médico decidirá lo que sea mejor para el paciente.*

Procedimientos contra la voluntad del paciente

El diagnóstico o tratamiento se puede realizar contra la voluntad del paciente, en casos excepcionales sola y específicamente si lo autoriza la ley y conforme a los principios de ética médica.

Derecho a la información

a) *El paciente tiene derecho a recibir información sobre su persona registrada en su historial médico y a estar totalmente informado sobre su salud, inclusive los aspectos médicos de su condición. Sin embargo, la información confidencial contenida en el historial del paciente sobre una tercera persona, no debe ser entregada a éste sin el consentimiento de dicha persona.*

b) *Excepcionalmente, se puede retener información frente al paciente cuando haya una buena razón para creer que dicha información representaría un serio peligro para su vida o su salud.*

c) *La información se debe entregar de manera apropiada a la cultura local y de tal forma que el paciente pueda entenderla.*

d) *El paciente tiene el derecho a no ser informado por su solicitud expresa, a menos que lo exija la protección de la vida de otra persona.*

e) *El paciente tiene el derecho de elegir quién, si alguno, debe ser informado en su lugar.*

Derecho al secreto

a) *Toda la información identificable del estado de salud, condición médica, diagnóstico y tratamiento de un paciente y toda otra información de tipo personal, debe mantenerse en secreto, incluso después de su muerte. Excepcionalmente, los descendientes pueden tener derecho al acceso de la información que los prevenga de los riesgos de salud.*

b) *La información confidencial sólo se puede dar a conocer si el paciente da su consentimiento explícito o si la ley prevé expresamente eso. Se puede entregar información a otro personal de salud que presta atención, sólo en base estrictamente de "necesidad de conocer", a menos que el paciente dé un consentimiento explícito.*

c) *Toda información identificable del paciente debe ser protegida. La protección de la información debe ser apropiada a la manera del almacenamiento. Las substancias humanas que puedan proporcionar información identificable también deben protegerse del mismo modo.*

Derecho a la Educación sobre la Salud

Toda persona tiene derecho a la educación sobre la salud para que la ayude a tomar decisiones informadas sobre su salud personal y sobre los servicios de salud disponibles. Dicha educación debe incluir información sobre los estilos de vida saludables y los métodos de prevención y detección anticipada de enfermedades. Se debe insistir en la responsabilidad personal de cada uno por su propia salud. Los médicos tienen la obligación de participar activamente en los esfuerzos educacionales.

Derecho a la dignidad

a) *La dignidad del paciente y el derecho a su vida privada deben ser respetadas en todo momento durante la atención médica y la enseñanza de la medicina, al igual que su cultura y sus valores.*

b) *El paciente tiene derecho a aliviar su sufrimiento, según los conocimientos actuales.*

c) *El paciente tiene derecho a una atención terminal humana y a recibir toda la ayuda disponible para que muera lo más digna y aliviadamente posible.*

Derecho a la Asistencia Religiosa

El paciente tiene derecho a recibir o rechazar asistencia espiritual y moral, inclusive la de un representante de su religión.

<u>Con relación al consentimiento del paciente</u>

Dice la Declaración de Lisboa en el ***inciso c) después de haber sido adecuadamente informado, el paciente tiene derecho a aceptar o rechazar el tratamiento propuesto.***

a) *Debe concederse la mayor importancia al consentimiento informado del paciente en el trabajo médico, sobre todo los relacionados con procedimientos quirúrgicos. Las operaciones electivas deben estar precedidas del consentimiento y conformidad escrito, señalándose la fecha, hora, firma, huella digital. Los familiares del paciente necesitan también de la orientación respecto de los métodos por aplicarse.*

b) *Se debe lograr el consentimiento con conocimiento y conformidad, sin olvidar que también tienen derecho a rechazar las recomendaciones hechas por el médico. Para lograr la conformidad del paciente para un determinado tratamiento médico o quirúrgico puede ser adecuado seguir una conducta táctica que asegure la conformidad.*

c) *Debe informarse de la existencia de métodos menos invasivos y la posibilidad de obtener buenos resultados con dichos métodos y que el paciente tenga la libertad de escoger según sus posibilidades y expectativas.*

d) *Se puede revelar información estrictamente profesional sólo cuando es necesario y signifique que el paciente pueda hacer una elección que le brinde mayores beneficios en su salud. Debe explicarse que ningún procedimiento quirúrgico está exento de riesgos, incluso las cirugías menores. Debe exponerse las complicaciones que pudieran surgir.*

e) *Toda pregunta o duda debe ser absuelta. Son precisamente las preguntas no contestadas, las evasiones a los requerimientos e interrogantes los que generan insatisfacción y contribuyen sensiblemente a poner en una situación de alerta y desconfianza a los interesados.*

f) *Evitar obtener consentimientos apresurados. A veces se observa que la enfermera o el personal técnico obtiene la firma del consentimiento con una orden imperativa de ¡señor firme aquí!, y el paciente ni siquiera ha leído el contenido del documento.*

g) *La falta de información y explicación detallada de un tratamiento, suele despertar en el paciente sospechas y recelos infundados. Lo que no ocurre cuando ha tenido la explicación a satisfacción, en cuyo caso difícilmente podrán entablar una demanda. En esencia, una buena comunicación entre médico y paciente evita muchos problemas. Muchas demandas pueden evitarse si se documentan por escrito los resultados previsibles. Por ejemplo, que si bien la vasectomía y la ligadura de trompas son métodos irreversibles, en un porcentaje mínimo pueden producirse embarazos a pesar del mismo. Hay pacientes que están demandando por un embarazo no deseado porque no se les explicó que él.*

MINISTERIO DE SALUD · Asesoría Jurídica · Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

MINISTERIO DE SALUD · V°B° · Jefe de Planeamiento Estratégico · Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

MINISTERIO DE SALUD · Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas · Oficina de Gestión de la Calidad

MINISTERIO DE SALUD · V° B° · Dirección General · Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas · P. MAZZETTI S

MINISTERIO DE SALUD · V°B° · Dirección Adjunta · Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas · I. TAGLE L.

Manual de Derechos y Deberes
de las personas usuarias de los servicios neurológicos y neuroquirúrgicos
del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

I. BASE LEGAL:

- *Artículos 1° y 9° de la Constitución Política del Perú, establecen la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad.*
- *Ley N° 26842 – Ley General de Salud, numerales I y II de su título preliminar, señalan que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo.*
- *Ley N° 29316, Ley que sustituye el Art. 50° de la Ley 26842 (Ley General de Salud)*
- *Decreto Legislativo 1161-2013, decreto legislativo que aprueban la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.*
- *Decreto Supremo N° 013-2006-SA – Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*
- *Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud"*
- *Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA que aprueba el Documento Técnico Política Nacional de Calidad en Salud*
- *Resolución Ministerial N° 914-2010/MINSA, que aprueba La Norma Técnica N° 021-MINSA/DGSP-V.02 Norma Técnica de Salud Categorías de Establecimientos del Sector Salud.*
- *Declaración de Lisboa de la AMM sobre los Derechos del Paciente: Adoptada por la 34ª Asamblea Médica Mundial Lisboa, Portugal, Septiembre/Octubre 1981 y enmendada por la 47ª Asamblea General Bali, Indonesia, Septiembre 1995 y revisada su redacción en la 171ª Sesión del Consejo, Santiago, Chile, Octubre 2005 y reafirmada por la 200ª Sesión del Consejo de la AMM, Oslo, Noruega, Abril 2015.*
- *Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud. El Decreto Supremo N° 027-2015-SA, aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414.*

P. MAZZETTI S

I. TAGLE L.

II. OBJETIVOS:

Establecer los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud, con relación al acceso a los servicios de salud especializados, neurológicos y neuroquirúrgicos, la promoción de la salud, prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud, así como el acceso a la información y consentimiento informado.

Brindar atención de salud de calidad, tanto técnica como humana, promoviendo entre los usuarios internos y externos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas los derechos y deberes reconocidos nacional e internacionalmente.

III. FINALIDAD:

Garantizar a los usuarios de los servicios de salud durante todo su proceso de atención de salud, respeto a sus derechos fundamentales como usuarios del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas y velar por el cumplimiento de sus deberes.

Derechos de las personas usuarias de los servicios neurológicos y neuroquirúrgicos en el Instituto.

Respecto: AL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD.

En el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, se establecen los siguientes derechos:

a) A la atención de emergencia.

b) A la libre elección del médico o establecimiento de salud.

c) A recibir atención con libertad de juicio clínico.

d) A una segunda opinión médica.

e) Al acceso a servicios, medicamentos y productos sanitarios.

Respecto: AL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

En el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, se establecen los siguientes derechos:

a) A ser informada de sus derechos.

b) A conocer el nombre de los responsables de su tratamiento.

c) A ser informada sobre las condiciones y requisitos para el uso de los servicios de salud.

d) A ser informada sobre su traslado.

e) A acceder a las normas, reglamentos y/o condiciones administrativas del instituto.

f) A recibir información sobre su propia enfermedad y a decidir su retiro voluntario del instituto.

g) A negarse a recibir o continuar su tratamiento en el instituto.

P. MAZZETTI S

I. TAGLE L.

h) A ser informada sobre la condición experimental de productos o procedimientos de investigación.

Respecto: A LA ATENCION Y RECUPERACION DE LA SALUD.

En el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, se establecen los siguientes derechos:

i) Al respeto de su dignidad e intimidad.

j) A recibir tratamientos científicamente comprobados o con reacciones adversas y efectos colaterales advertidos.

k) A la seguridad personal, a no ser perturbada o expuesta a peligro por personas ajenas al instituto.

l) A autorizar la presencia de terceros en el examen médico o cirugía.

ll) Al respeto del proceso natural de la muerte del enfermo terminal.

Respecto: AL CONSENTIMIENTO INFORMADO.

m) Tiene derecho a ser expresado por escrito.

n) A acceder a copia de su historia clínica.

Respecto: DE LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

En el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, se establecen los siguientes derechos:

ñ) A presentar reclamos y quejas escritas o verbales.

o) Al uso de mecanismos alternativos de solución de controversias.

p) A la restitución y responsabilidad frente a la vulneración de sus derechos.

MINISTERIO DE SALUD – Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas – Oficina de Asesoría Jurídica

MINISTERIO DE SALUD – Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas – Oficina de Planeamiento Estratégico – V°B°

MINISTERIO DE SALUD – INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS – Oficina de Gestión de la Calidad

MINISTERIO DE SALUD – V° B° – Dirección General – Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

P. MAZZETTI S

MINISTERIO DE SALUD – V°B° – Dirección Adjunta – Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

L. TAGLE L.

IV. Lineamientos internos de política institucional.-

Deberes de las personas usuarias de los servicios de salud neurológicos y neuroquirúrgicos del INCN.

El Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas establece deberes u obligaciones que toda persona usuaria debe cumplir:

a) *Tratar a los profesionales de la salud con lealtad, decoro, cortesía y respeto: Lo que significa que el trato entre paciente y médico debe ser comunicación fluida en el marco de la cordialidad, respeto y normas elementales de cortesía cuyo fruto será la confianza, con irrestricto respeto a los derechos humanos de ambas partes. Por tanto el paciente y sus familiares deberán inhibirse de hacer comentarios con terceros sobre aspectos de la vida profesional o personal de su médico.*
b) *Facilitar información precisa y completa sobre la enfermedad motivo de su asistencia.*
c) *No insinuar, menos ofrecer dádivas a cambio del derecho de ser atendido en la forma pre establecida: Lo que no significa que el paciente se prive de demostrar emociones o sentimientos de gratitud o complacencia con su médico.*
d) *No solicitar a profesionales de la salud la comisión de actos contrarios a la moral, o a la legislación vigente. Los usuarios o sus familiares no deben insinuar o solicitar actos reñidos con la moral, ética y deontología profesional del médico, la legislación penal, civil y administrativa vigente.*
e) *Con seguir las indicaciones y tratamientos médicos prescritos. No auto medicarse, seguir literalmente las indicaciones del facultativo en cuanto se refiere a la suministración de los medicamentos y tratamientos indicados.*
f) *Acudir puntualmente a sus citas programadas, debiendo notificar a la entidad o su médico en caso de algún inconveniente, debidamente justificado.*

MINISTERIO DE SALUD · Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas · Oficina de Asesoría Jurídica

MINISTERIO DE SALUD · Oficina de Planeamiento Estratégico · V°B°

MINISTERIO DE SALUD · INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS · Oficina de Gestión de la Calidad

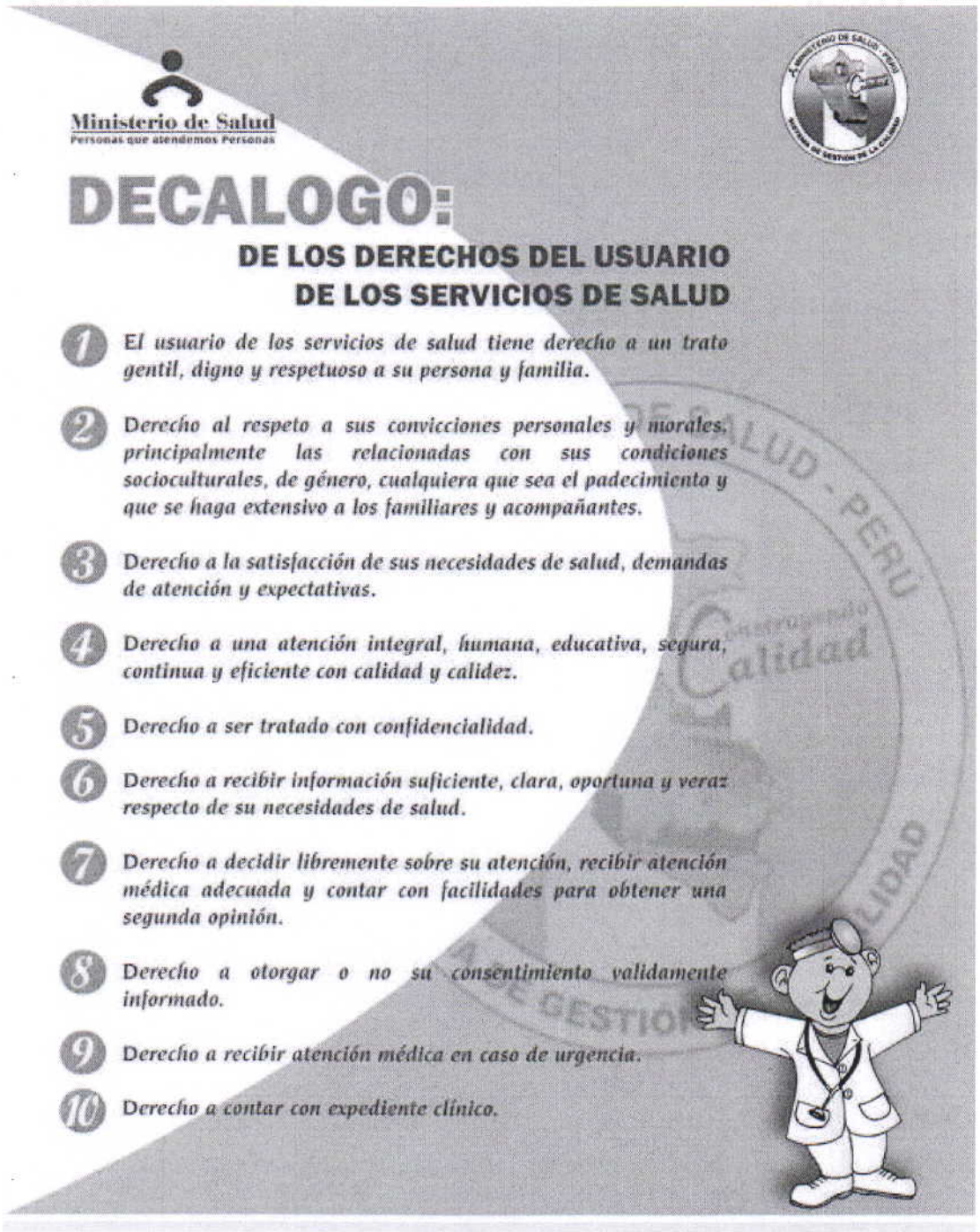
MINISTERIO DE SALUD · V° B° · Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas · Dirección General

P. MAZZETTI S

MINISTERIO DE SALUD · V°B° · Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas · Dirección General

I. TAGLE L.

V. ANEXOS



P. MAZZETTI S

I. TAGLE L.

DERECHOS DEL USUARIO

- *El Usuario de los servicios de salud tiene derecho a trato gentil, digno y respetuoso a su persona y familia.*
- *Derecho al respeto de sus condiciones humanas, morales, socioculturales y de género.*
- *Derecho a la satisfacción de sus necesidades de salud, demandas de atención y expectativas.*
- *Derecho a una atención integral, humana, educativa, segura, continua y eficiente con calidad y calidez.*
- *Derecho a ser tratado con confidencialidad.*
- *Derecho a recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz respecto a sus necesidades de salud.*
- *Derecho a decidir libremente sobre su atención y contar con facilidades para obtener una segunda opinión.*
- *Derecho a otorgar o no su consentimiento válidamente informado.*
- *Derecho a recibir atención médica en caso de urgencia.*
- *Derecho a contar con expediente médico.*

DEBERES DEL USUARIO

- *El paciente está obligado a tratar al personal de salud con respeto, cortesía y lealtad.*
- *Tiene la obligación de proporcionar información precisa y completa sobre la enfermedad motivo de su asistencia.*
- *Es obligación del paciente, no insinuar, menos ofrecer dádivas a cambio de ser atendido en la forma pre establecida.*
- *Pagar la correspondiente indemnización a profesionales y/ o entidades de salud por el daño causado por demandas infundadas.*
- *No solicitar a profesionales de la salud, servicios que incluyan actos contrarios a la moral, o transgresión de la legislación vigente*
- *Seguir rigurosamente las indicaciones y tratamientos prescritos,* ***no auto medicarse***
- *Es responsable de cumplir con sus citas y cuando no lo puede hacer, debe notificar al médico o institución de salud.*
- *Cumplir con los reglamentos institucionales*

P. MAZZETTI S

I. TAGLE L.