

Derechos y obligaciones de los pacientes

Spanisch



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Gesundheit BAG



Dachverband Schweizerischer
Patientenstellen

migesplus

Introducción

Una relación de confianza entre paciente y médico es fundamental para que el tratamiento y la asistencia sean satisfactorios. Por eso es tan importante que los pacientes conozcan sus derechos y obligaciones.

El objetivo de los folletos que publicamos de la Dachverband der Schweizerischen Patientenstellen (Federación de organizaciones de pacientes suizos) en el marco de migesplus junto con la Cruz Roja Suiza es servir de guía orientativa.

Como paciente tiene ciertos derechos y obligaciones a la hora de someterse a una asistencia o a un tratamiento de tipo médico. Los derechos y las obligaciones constan regulados en una serie de leyes, reglamentos y

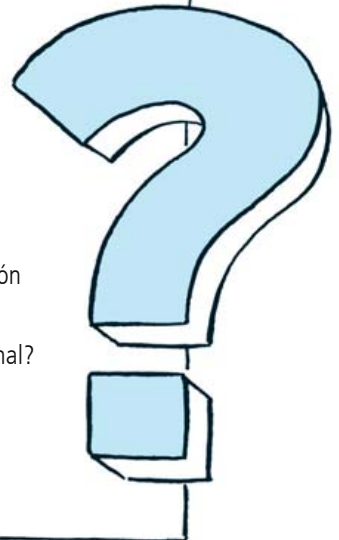
normas de aplicación. Por ello, este folleto se basa en leyes tanto de ámbito federal como cantonal, tales como la Gesundheitsgesetz (Ley de sanidad), Medizinalberufsgesetz (Ley sobre profesiones médicas), la Datenschutzgesetz (Ley de protección de datos) y especialmente en el cantón de Zurich, en la Patientinnen- und Patientengesetz (Ley de pacientes) que entró en vigor en el año 2007.

Como paciente no olvide que: Siempre hay más de un método o terapia de tratamiento que llevan a un mismo objetivo. Por tanto, en muchas cuestiones de salud y de enfermedades, existe un amplio margen de maniobra para tomar decisiones con libertad. Además, ni siquiera en la época de los grandes avances en la medicina todo es posible.

Este folleto responde a las siguientes preguntas:

¿Sabe...

- ...cómo se establece el régimen jurídico entre paciente y médico?
- ...cómo es el derecho de autodeterminación de mayores y de menores de edad?
- ...que además de sus obligaciones tiene derecho a información y a las correspondientes explicaciones?
- ...que el médico debe guardar en todo caso secreto profesional?
- ...cuándo tiene derecho a consultar su historial médico?
- ... que tiene derecho a recibir un tratamiento meticuloso?



Contenido

1.	Régimen jurídico	P. 4
1.1	Régimen jurídico entre pacientes y médicos	P. 4
1.2	Relación de tratamiento	P. 4
2.	Derecho de autodeterminación de los pacientes	P. 5
2.1	Excepciones del derecho de autodeterminación	P. 6
3.	Derecho de autodeterminación de pacientes menores de edad, bajo tutela y sin capacidad de juicio	P. 7
3.1	Derecho de autodeterminación de menores de edad	P. 7
4.	Obligaciones de los pacientes	P. 8
5.	Derecho a aclaración y a información de forma extensiva	P. 10
6.	Derecho a confidencialidad	P. 11
7.	Derecho a un tratamiento meticoloso	P. 12
8.	Derecho del paciente a consultar su expediente	P. 13
9.	Derechos y obligaciones en el hospital	P. 14



1. Régimen jurídico

1.1 Régimen jurídico entre pacientes y médicos

Lo más importante en un par de frases:

- Los médicos están obligados a atender a una persona que sufre una enfermedad o un accidente en casos de emergencia.
- Los hospitales de derecho público de toda Suiza, como hospitales municipales y cantonales, tienen la obligación de atender a pacientes en casos de emergencia.



Fundamentos legales:

El régimen jurídico entre médico y paciente está sujeto al derecho de contratos de mandato. El paciente encarga al médico un tratamiento. El contrato regula los derechos y las obligaciones y entra en vigor con el consentimiento al tratamiento.

Observaciones:

- El paciente tiene libertad de elegir al médico o de cambiarlo, siempre que no haya formalizado ningún seguro especial como HMO o modelo de médico de cabecera.
- El paciente no tiene derecho a ser ingresado si desea ser atendido en el hospital pero no se trata de un caso de emergencia.
- Si el paciente o su representante legal (por ejemplo, tutor) rechaza un tratamiento sobre el que se han explicado sus ventajas

e inconvenientes, por regla general, deberá confirmarlo por escrito. La negación de la firma quedará documentada.

- Los médicos pueden rechazar o anular un tratamiento siempre que ello no suponga un perjuicio para el paciente.
- El médico es quien decide si el tratamiento debe realizarse en el hospital.
- Los tratamientos hospitalarios están incluidos en el seguro básico sólo en el cantón de residencia.

- Si no se puede realizar un tratamiento determinado en el cantón de residencia, se hará en otro cantón corriendo la caja de enfermedad con los gastos.

1.2 Relación de tratamiento

Una relación de confianza entre paciente y médico es fundamental para que el tratamiento y la

asistencia sean satisfactorios. Por eso es tan importante la elección del médico.

Busque a su médico de cabecera cuando esté sano. Infórmese en su familia, en su círculo de amigos, en su entorno. Así encontrará el médico de cabecera adecuado. Anote qué espera del médico y de su consultorio.

¿Qué espero de mi médico de cabecera?

Lista de control:

- ¿Prefiere que su médico sea un hombre o una mujer?
- ¿Qué edad aproximada debe tener?
- ¿Entiende mi idioma?
- ¿Debo contar normalmente con tiempos de espera?
- ¿Cómo me siento en el trato con el médico?
- ¿Me ofrece visitas a domicilio?
- ¿Hay horarios de consulta sin cita previa?
- ¿Quiero que atienda a todos los miembros de la familia?
- ¿Incluye en sus métodos de tratamiento servicios médicos complementarios (homeopatía, acupuntura, etc.)? ¿O está al menos mi médico abierto a estos métodos?
- ¿Tiene mi médico un título de especialista?
- ¿Posee otras facultades reconocidas por un organismo especializado?
- ¿Debe estar el consultorio cerca de mi lugar de residencia o de trabajo?
- ¿Puede llegarse en transporte público?
- ¿Hay aparcamientos?
- ¿Es el consultorio accesible para usuarios de sillas de ruedas?



2. Derecho de autodeterminación de los pacientes

Lo más importante en un par de frases:

- Si el paciente tiene capacidad de actuar o de juicio, no podrá ser tratado contra su voluntad.
- Tiene derecho a rechazar un tratamiento, aun cuando este sea imperiosamente necesario desde el punto de vista médico.

Fundamentos legales:

Sin su consentimiento no será vacunado ni se harán pruebas genéticas o de SIDA. El consentimiento para ser tratado puede hacerse de forma verbal o por escrito. No obstante, en caso de intervenciones voluntarias o de aquellas que conlleven riesgos elevados deberá otorgarse siempre por escrito.

- Tiene derecho a pedir una segunda opinión a otro médico. Esto puede resultar útil cuando existen varios tratamientos para una misma enfermedad, o cuando el paciente debe decidir a favor o en contra de un tratamiento.



- El paciente tiene derecho a rechazar exámenes preventivos. En todo caso, antes de un examen preventivo, deberá reflexionar sobre el beneficio, los riesgos y las consecuencias. A la hora de tomar una decisión, resulta también de ayuda imaginarse cómo se actuaría en caso de que el resultado sea desfavorable.
- Tiene derecho a rellenar un documento de voluntades anticipadas (testamento vital) en el que puede expresar su voluntad para el caso de que ya no pueda hablar por sí mismo. El documento debe ser voluntario y ser redactado mientras el paciente tenga capacidad de juicio, debiendo renovarse o confirmarse con su firma periódicamente. En caso de un incidente, la firma no debería tener más de dos años.



2.1 Excepciones del derecho de autodeterminación

- En caso de enfermedades contagiosas, los pacientes podrán ser aislados por el bien de la población y ser obligados a someterse a un tratamiento (por ejemplo, en caso de tuberculosis, tifus, meningitis, etc.).
- En caso de emergencia y si el paciente no tiene capacidad de decisión, el médico decidirá teniendo en cuenta la supuesta voluntad del paciente. El médico se compromete a adoptar todas las medidas necesarias para conservar y salvar la vida del paciente.
- Durante una intervención, el cirujano puede ampliar la intervención si es imperiosamente necesario (de vida o muerte) y si, en base a la cita informativa, se puede razonablemente suponer el consentimiento de la persona afectada.
- En todo caso, el médico deberá informar al paciente sobre la ampliación o sobre el tratamiento de emergencia lo antes posible.
- Si no es posible realizar una aclaración previa, esta deberá hacerse lo antes posible.

3. Derecho de autodeterminación de pacientes menores de edad, bajo tutela y sin capacidad de juicio

Lo más importante en un par de frases:

- En caso de peligro grave, bien para su propia persona, bien para otras personas, puede darse una privación de libertad con fines de asistencia (PLFA) contra la voluntad de la persona afectada.
- Este tipo de privación debe ser siempre proporcionada: No se producirá si una intervención leve, como un tratamiento ambulatorio o una asistencia concienzuda pueden ofrecer a la persona afectada la misma protección.
- La privación de libertad con fines de asistencia se aplicará exclusivamente en último término.
- Las personas afectadas tienen la posibilidad de oponerse a ella. Los pacientes o sus allegados pueden exigir en un plazo de diez días una estimación judicial mediante carta sin formalidades contra el internamiento, el rechazo de la renuncia, la retención o contra un nuevo traslado.
- Cuando deban adoptarse decisiones importantes, deberá tenerse en consideración y respetarse la supuesta voluntad del paciente menor de edad.
- En el caso de pacientes sin capacidad de juicio, ejercerán sus derechos los parientes más cercanos o los representantes legales.
- Cuando se trate de pacientes menores de edad o bajo tutela, siempre que sea necesario, los representantes legales serán informados y recibirán las correspondientes aclaraciones sobre posibles formas de tratamiento.
- En el caso de pacientes sin capacidad de juicio que no tengan representantes legales, este derecho a aclaración corresponde también a las personas de referencia.

Sugerencia:

En caso de privación de libertad con fines de asistencia se recomienda incluir inmediatamente a una persona externa perteneciente al círculo de familiares, de conocidos, de la iglesia, al médico de cabecera o a un abogado.

3.1 Derecho de autodeterminación de menores de edad:

Los menores de edad son declarados con capacidad de juicio a la edad aproximada de 14 o 15 años, según el

caso. Tienen los mismos derechos que los adultos. En el caso de menores más jóvenes decidirán los padres o sus



representantes legales.

Excepción:

Si los padres de un niño, por convicciones religiosas o personales de otro tipo, no dan su consentimiento a un tratamiento médico de carácter urgente, el médico tiene derecho a acudir a la autoridad tutelar e iniciar acciones judiciales que puedan negar a los padres la patria potestad.

4. Obligaciones de los pacientes:

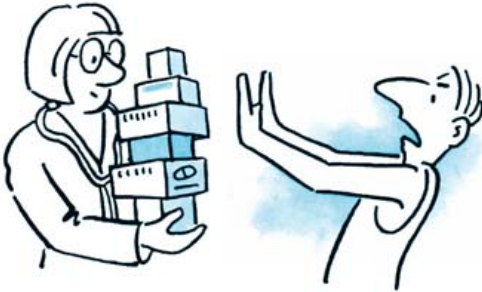
Lo más importante en un par de frases:

- Deber de cooperación
- Obligación de corresponsabilidad
- Obligación de reducción de daños

Fundamentos legales:

Tienen la obligación de decir la verdad cuando respondan las preguntas del médico. Facilite todos los datos sobre su estado de salud y cite, siempre que sea posible, la causa de la enfermedad.

Si no desea tomar los medicamentos, hágale saber con el médico.



Con su seguro de enfermedad tiene una obligación de reducción de daños. Es decir, que está obligado a hacer todo lo que esté en su mano para reducir el daño o para que éste no se produzca.

Que el paciente describa con exactitud los síntomas y que el médico escuche atentamente ayuda a...

- ...entender el problema
- ...averiguar las causas
- ...identificar las enfermedades
- ...encontrar una terapia adecuada

La cita con el médico:

- Prepárese para la cita con su médico: Antes de ir, anote todas las preguntas.
- Cuando se enfrente a una decisión de mucho peso (por ejemplo, una enfermedad cancerígena) o vaya a recibir información sobre un nuevo diagnóstico, vaya acompañado de una persona de confianza: dos personas oyen más y de forma distinta que la persona directamente afectada.
- Pida por anticipado los servicios de un intérprete si los conocimientos del idioma le superan.

Todo tratamiento debe ser discutido, bien se trate de una revisión, bien de una operación, de quimioterapia o de radiación:

- ¿Qué revisiones previas y posteriores son necesarias?
- ¿Existen alternativas a la intervención propuesta?
- ¿Cuáles son los riesgos y las posibles consecuencias?
- ¿Qué tratamientos posteriores son necesarios?
- ¿Cuál es el resultado de la operación que cabe esperar?
- ¿Cuánto puede durar la curación y cómo transcurrirá?
- ¿Existen distintas posibilidades de anestesia?



Pregunte hasta que lo haya entendido todo:

No deje que le operen hasta que tras la conversación sienta confianza en su cirujano y usted mismo sea quien se decida por la intervención. Puede ser conveniente recoger una segunda opinión.

Si conoce otro método de operación, dígalo. Si no acaba de decidirse por el método propuesto,

cambie de médico. No decida cómo proceder a continuación hasta que esté seguro de que lo ha entendido todo.

Tómese su tiempo antes de adoptar la decisión. Salvo en casos de urgencia, un tratamiento o una terapia no corren tanta prisa que no pueda tomarse al menos una noche para pensárselo.

5. Derecho a aclaración y a información de forma extensiva

Como paciente no puede decidir a favor o en contra de un tratamiento hasta que esté bien informado de él. Los médicos están obligados a facilitarle todos los fundamentos para que pueda tomar una decisión. Aun cuando tenga plena confianza en su médico, debe conocer los beneficios y los riesgos de un tratamiento.



Lo más importante en un par de frases:

- Un tratamiento no puede realizarse hasta que se le haya explicado de forma extensiva y dé su consentimiento.
- Su médico está obligado a aclararle cuál es su estado de salud de forma adecuada, objetiva y con un lenguaje comprensible.
- Su médico debe decirle cómo puede contribuir personalmente a su curación.
- Su médico debe informarle sobre las distintas posibilidades de tratamiento, alternativas y posibilidades de curación, riesgos y efectos secundarios.
- Debe conocer de antemano los costes que se vayan a ocasionar.

Factores de decisión:

El tratamiento no podrá realizarse hasta que haya dado su consentimiento tras una amplia aclaración. Puede dar su consentimiento verbalmente o firmando un protocolo informativo por escrito. Con su firma está ratificando que está conforme con el tratamiento o con la intervención y que ha sido informado de los riesgos.

No está obligado a firmar de inmediato el protocolo informativo, sino que puede comentarlo, informarse más exhaustivamente o consultarlo con la almohada. Si el idioma le supera, comuníquelo al médico y pida una traducción. Después puede seguir planteando más preguntas.

El protocolo informativo no sustituye la información verbal.

Observaciones:

- ¡Como paciente tiene derecho a no saber! Si renuncia a recibir cualquier aclaración deberá hacerlo constar por escrito en toda regla. Por ejemplo: Si en caso de que el diagnóstico sea cáncer, no desea saber cuánto tiempo le queda de vida.
- Una aclaración puede omitirse cuando existan motivos para pensar que podría perjudicarle. Por ejemplo: Cuando existen dudas justificadas sobre un diagnóstico. Aun así se le deberá explicar si ese es su deseo explícito.
- En la mayoría de los casos no existe un único tipo de tratamiento o un único momento adecuado para la intervención. Siempre habrá ventajas e inconvenientes. Por ello, siempre

es importante entre los distintos tratamientos encontrar la mejor solución y la más eficaz a su situación. Lo mismo se aplica al momento adecuado.

Sugerencia:

Es importante que cuando hable con el personal médico especializado escuche atentamente y haga todas las preguntas que considere necesarias hasta haberlo entendido todo exactamente. Puede ser de ayuda llevar anotadas las preguntas. No decida cómo desea proceder hasta que se le haya informado de forma extensiva.

6. Derecho a confidencialidad

Lo más importante en un par de frases:

- Los médicos y los especialistas médicos están sujetos a un secreto profesional absoluto. Es decir, no pueden transmitir lo que saben sobre los pacientes sin su consentimiento a terceras personas (familiares, patrones, aseguradoras, etc.).
- Los datos reunidos deben protegerse de tramitaciones y accesos no autorizados.



- El paciente puede eximir al médico y al especialista de la obligación de guardar secreto profesional mediante una autorización personal (poder).

Excepciones de la obligación médica de guardar secreto profesional:

- En determinadas enfermedades contagiosas como tuberculosis existe una obligación de notificarlo al servicio médico cantonal competente, que a su vez está sujeto a secreto profesional.
- En un caso extraordinario de fallecimiento, de lesiones físicas causadas por un delito, o en caso de sospecha de un delito oficial (maltrato de menores, abuso sexual, lesiones físicas de gravedad, asesinato), los médicos están obligados a informar a las autoridades penales.
- En cuanto al derecho a consultar el expediente tras el fallecimiento, los familiares deben presentar una solicitud justificada de anulación del secreto profesional ante la dirección de sanidad del cantón correspondiente.

Fundamentos legales:

El secreto profesional también tiene validez frente a médicos o especialistas de otros departamentos que no participan directamente en el tratamiento y por tanto carecen de todo interés profesional.

Los médicos encargados del tratamiento previo y posterior, así como cualquier otra persona que vaya a intervenir en el tratamiento, pueden recibir orientación sobre el estado de salud y sobre otras medidas necesarias cuando como paciente no se pronuncie en su contra.

Determinados datos médicos pueden emplearse con fines de investigación cuando la persona afectada lo permita explícitamente y los datos se transmitan de forma anónima. En cambio,

están permitidas las visitas y la formación clínica por parte del personal especializado siempre que sean por interés en el tratamiento.

En la práctica:

El personal médico especializado no podrá negar la información a los familiares cercanos cuando se pueda suponer que el paciente daría su consentimiento a una información, pero él mismo no esté en condiciones de hacerlo.

7. Derecho a un tratamiento meticuroso

Lo más importante en un par de frases:

- Tiene derecho a la mejor asistencia posible y a un tratamiento meticuroso.
- Si no existen perspectivas de curación, puede exigir de una terapia que mitigue los dolores y que mejore la calidad de vida.
- Los tratamientos se rigen por los principios de humanidad, respetando especialmente la dignidad de la persona.
- Las revisiones y los tratamientos se rigen por las normas aceptadas de la medicina y por el estado actual del conocimiento médico. Se da por supuesta la formación profesional periódica y necesaria en la correspondiente especialidad así como la información con literatura especializada. Los diplomas podrán verse en el consultorio.
- Los equipos y dispositivos técnicos como ultrasonidos deben someterse al correspondiente mantenimiento, y su manejo experto debe estar garantizado.

Fundamentos legales:

El médico tiene una amplia obligación de diligencia para todos los sectores de actuación médica.

No toda complicación o cualquier riesgo de un tratamiento constituyen una violación de la obligación de diligencia médica. Lo mismo se aplica en caso de un desarrollo fatal de la enfermedad. Cada caso es especial. Si el paciente tiene la impresión de que se ve afectado por una violación de la obligación de diligencia, es recomendable que se deje asesorar prontamente por una oficina de asesoramiento especializada. Si exige responsabilidad por un daño, deberán observarse imperiosamente los distintos plazos de prescripción y de vencimiento.

Observaciones:

Los nuevos medicamentos y tratamientos no son necesariamente mejores o más adecuados que los ya existentes. Mantenga una actitud



crítica ante las promesas de la publicidad. Un método de tratamiento de probada eficacia no debería sustituirse hasta que se demuestre que el nuevo es más eficaz o tiene menos efectos secundarios. En todo caso, consulte con su médico o con su farmacéutico un posible cambio de medicación.

Fundamentos:

El médico no puede resolver todos los problemas ni curar todas las enfermedades. ¡No existe ningún derecho a curación!

8. Derecho del paciente a consultar su expediente

Lo más importante en un par de frases:

- El médico tiene la obligación de documentar continuamente los siguientes datos:

- estado de salud;
- síntomas descritos;
- el diagnóstico corroborado;
- tratamientos prescritos;
- resultados de los tratamientos, otras revisiones, intervenciones, análisis de laboratorios, radiografías, etcétera;
- datos temporales sobre el inicio y la finalización del tratamiento;
- fecha de las consultas;
- órdenes de traslados;

- el paciente tiene derecho a consultar su propio historial y a recibir copias del mismo;
- en la documentación de su historial se incluyen, además de informes de desarrollo y de baja, protocolos informativos, informes de intervenciones, protocolos de anestésicos, generalmente también apuntes escritos, a no ser que fueran anotados como simples especulaciones del médico.

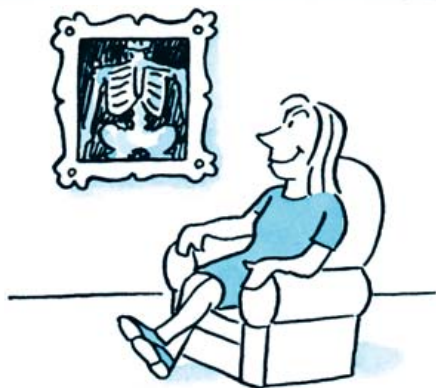
Fundamentos legales:

El historial del paciente puede redactarse por escrito o informatizado. Deberá conservarse durante al menos diez años tras el último tratamiento.

En todo momento debe garantizarse que los datos introducidos y los documentos sean auténticos. El médico tiene la obligación de conceder a la persona tratada el derecho de consultar el historial y de mostrar su dossier, así como de dar cuenta al paciente en calidad de mandante. El paciente puede exigir correcciones de los documentos.

Importante:

Tiene derecho a su propio dossier de paciente.



9. Derechos y obligaciones en el hospital

Lo más importante en un par de frases:

- La rutina diaria de la institución donde va a ser tratado y atendido debe presentarse al paciente, a sus familiares y, en su caso, a sus representantes, de un modo comprensible.
- También se le deben comunicar los nombres y la función de las personas que le van a tratar y a atender.



- El paciente deberá observar las normas de la casa y respetar a los otros pacientes.

Fundamentos legales:

Puede exigir que las citas con los médicos o con el personal que le trata no puedan ser oídas por personas ajenas. Si así lo desea, podrá mantener conversaciones confidenciales con familiares y conocidos, e incluso con su médico de cabecera. Además, puede exigir que se limiten las posibilidades de visita. Tiene derecho a una asistencia espiritual.



Oficinas de quejas / Oficinas de información para pacientes:

Dachverband Schweizerische
Patientenstellen, Hofwiesenstrasse 3,
8042 Zürich, Tel.-Nr. 044 361 92 56

Patientenstelle ZH, Hofwiesenstrasse 3,
8042 Zürich

Patientenstelle AG/SO, Bachstrasse 15,
Postfach 3534, 5001 Aarau

Patientenstelle Basel, Hebelstrasse 53,
Postfach, 4002 Basel

Patientenstelle Ostschweiz, Zürcher-
strasse 194a, 8510 Frauenfeld

Patientenstelle Westschweiz, rte de la
Fonderie 2, 1700 Fribourg

Patientenstelle Zentralschweiz, St. Karli-
Quai 12, Postfach, 6000 Luzern 5

Patientenstelle Tessin, Via Visconti 1,
casella postale 1077, 6500 Bellinzona

Impressum:

Redaktion: Dachverband Schweizerischer
Patientenstellen (DVSP)
Auflage: 5'000 Exemplare
Gestaltung: W. & M. Pfenninger Illustration/
Grafik/Werbung Zürich
ALSCHER TEXT & DESIGN, Interlaken
Druck: Ropress Druckerei, Zürich
Erscheinungsjahr: 2008
Copyright DVSP 2008

Asistencia técnica y financiera:

migesplus

Die Broschüren sind mit finanzieller und fachlicher Unterstützung durch migesplus im Rahmen der Bundesstrategie „Migration und Gesundheit 2008 - 2013“ entstanden.

migesplus
Schweizerisches Rotes Kreuz
Departement Gesundheit und Integration
Gesundheitsförderung
Werkstrasse 18
CH-3084 Wabern

Diese Broschüre ist in den folgenden Sprachen erhältlich:

Albanisch, Portugiesisch, Serbisch/Kroatisch/
Bosnisch, Spanisch, Türkisch

Bestellungen:
Dachverband Schweizerischer Patientenstellen
(DVSP)
Hofwiesenstrasse 3
Postfach
8042 Zürich
Tel.: 044 361 92 56
Email: info@patientenstelle.ch

Este folleto responde a las siguientes preguntas:

¿Sabe...

- ...cómo se establece el régimen jurídico entre paciente y médico?
- ...cómo es el derecho de autodeterminación de mayores y de menores de edad?
- ...que además de sus obligaciones tiene derecho a información y a las correspondientes explicaciones?
- ...que el médico debe guardar en todo caso secreto profesional?
- ...cuándo tiene derecho a consultar su historial médico?
- ... que tiene derecho a recibir un tratamiento metódico?



Diese Broschüre ist in den folgenden Sprachen erhältlich:
Albanisch, Portugiesisch, Serbisch/Kroatisch/Bosnisch, Spanisch, Türkisch