

Conocimiento del paciente sobre sus derechos

María Graciela Carrillo Toledo, María Guadalupe Durán Ruiz, Marina Leal López

Hospital de Especialidades 14 del Centro Médico Nacional "Adolfo Ruiz Cortines", Veracruz, Ver. Instituto Mexicano del Seguro Social

Resumen

Palabras clave

- conocimiento
- derechos paciente hospitalizado
- enfermedad

Introducción: la Asociación Americana de Hospitales aprobó desde 1973 la carta que contiene los derechos de los pacientes.

Objetivo: por lo que el propósito de este estudio fue identificar el conocimiento que tienen los pacientes sobre sus derechos mediante la aplicación de una encuesta con 21 preguntas. El análisis estadístico fue descriptivo.

Resultados: 32% de los pacientes conocen sus derechos como paciente hospitalizado, el resto no conoce sus derechos, pero manifestaron que siete de los doce derechos si son respetados por el personal.

Conclusiones: aunque la mayoría de los pacientes desconocen sus derechos, mencionaron recibir atención médica oportuna, información respecto a su padecimiento y atención con consideración y respeto por parte del personal de salud.

Abstract

The hospitalized patient's rights and their knowledge

Introduction: the American Association of Hospitals approved consequently from 1973 a letter that contains the rights of the patients.

Objective: the objective of this investigation was to identify of knowledge that you/they have 100 hospitalized patients by means of application of a survey of 21 questions focused before to the rights mentioned whose statistical analysis was descriptive.

Results: 32% patients know their rights as hospitalized patients, 68% doesn't know them, however, they manifested that seven of the 12 these are applied by the personnel.

Conclusions: although most of the patients ignore their rights, they mentioned to receive opportune medical attention, the doctor maintains them informed regarding the illness that they suffer and they are assisted with consideration and respect on the part of the personnel of health.

Key words

- knowledge
- hospitalized patient's rights
- disease

Correspondencia:

María Guadalupe Durán Ruiz

Honradez 436 entre Urbina y López Velarde, Col. Vías Férreas, Veracruz, Ver.

Introducción

Potter médico oncólogo acuñó el término *bioética*, e invitó a crear una ciencia y movimiento científico en todo el mundo, así como, a iniciar la investigación interdisciplinaria que sirviera de puente entre las ciencias biomédicas y el hombre mismo, quien cada vez está más en peligro de enfermar y de morir por la destrucción del ambiente transfigurado por él mismo.¹

El 6 de febrero de 1973 la Asamblea de Representantes de la Asociación Americana de Hospitales aprobó la *Carta de los Derechos del Paciente*.² El contenido de la carta referida se presentó por parte de la misma asociación con la esperanza de que contribuyera a una mejora en la atención y por ende, mayor satisfacción del paciente, el médico y el grupo administrativo del hospital.³

En México la normatividad específica para defender el derecho a la salud se encuentra expresada en documentos tales como la Constitución Política Mexicana, Ley General de Salud y Ley Federal del Trabajo, entre otros.

Así mismo, para proteger la vida y prevenir enfermedades fomentando la salud física y mental fue creada la Comisión Nacional de los Derechos Humanos alcanzando al momento uno de los primeros lugares en la atención pública.⁴

El 3 de junio de 1996, el Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, determinó en el Diario Oficial de la Federación el establecimiento formal de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico como órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, con plena autonomía técnica para emitir opiniones, acuerdos y laudos, cuyo objeto sea contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios.⁵

A pesar de que en el hospital se desarrollan muchas funciones incluyendo prevención y tratamiento de

las enfermedades, educación del personal y de los pacientes y la conducción de investigación clínica dedicada a las acciones de salud, se deben respetar prioritariamente los derechos y dignidad humana de los pacientes.⁶

Hasta hace poco, las personas hospitalizadas se sentían desvalidas en su papel de pacientes y esto no era de extrañarse, puesto que se les privaba de su individualidad, pertenencias y se les lanzaba a un entorno ajeno, en el que la persona poco podía hacer para controlar lo que le sucedía. Hoy día esta situación no ha cambiado mucho; aún el paciente se ve rodeado de caras desconocidas y equipo extraño, se invade su vida privada, pierde su dignidad, y frecuentemente se les niegan sus derechos fundamentales: privacidad, cortesía, y más que nada información. Esto último es causa de rebelión de los pacientes traducida en demandas por negligencia profesional.⁷ Sin embargo, también se reconoce que los pacientes, familiares y la sociedad en general están cada día mejor informados acerca de la medicina, ya sea por los periódicos, el cine, la televisión, los libros, lo cual comprueba el poder de la educación masiva y los medios de comunicación.⁸

No obstante lo anterior hay que aclarar que los derechos no pueden ejercerse arbitrariamente, el paciente hospitalizado tiene una responsabilidad con la salud pública, con él mismo, y con sus familiares; tiene la obligación de estar informado, participar en el cuidado de su salud, cumplir con los términos de las indicaciones, denunciar negligencias y errores en su cuidado e informar al médico y a la enfermera sobre su enfermedad.⁹ No puede exigir a la institución lo que él no es capaz de darse así mismo, tiene que aceptar las normas hospitalarias y las que implican el respeto a los demás. Debe entender que en sus manos está ayudar al desarrollo de nuevos conocimientos, mismos que los demás también tienen derecho de ejercer y que los límites del

ejercicio de sus derechos los marcan los derechos de los demás.¹⁰

Un factor que ayuda a exigir el respeto de los derechos es el conocimiento que se tenga de ellos; por esta razón es que se consideró necesario identificar el nivel de información que los enfermos tienen sobre sus derechos como pacientes.

Diseño utilizado

El diseño de investigación fue transversal descriptivo en el servicio de Medicina Interna del Hospital de Especialidades del Centro Médico Nacional *Adolfo Ruiz Cortines*.

La población de estudio la constituyeron 100 pacientes hospitalizados elegidos al azar, ambos sexos, mayores de 18 años, de las especialidades de: hematología, neurología y neumología. Se excluyeron a los pacientes que no aceptaron contestar el cuestionario.

El cuestionario fue aplicado y contestado por cada uno de los pacientes, indagando el conocimiento y cumplimiento de los 12 derechos del paciente hospitalizado.

El análisis de los resultados consistió en analizarlos e interpretarlos con estadística descriptiva.

Datos obtenidos

De los pacientes, 54% era del género masculino; 58% mayores de 47 años de edad; con un grado de escolaridad de primaria 54%; la ocupación empleados y labores del hogar fueron las más frecuentes 41% y 35% respectivamente (cuadro I).

Sólo 32% de los pacientes conocía sus derechos (figura 1); una vez que se les dieron a conocer, manifestaron que siete de los doce derechos sí son aplicados por el personal que está al cuidado de su salud (cuadro II). Además mencionaron

Cuadro I. Características generales de los paciente n = 100

	Característica	%
Género	Masculino	54
	Femenino	46
Grupos de edad (años)	17 - 31	19
	32 - 46	23
	47 - 61	19
	62 - 76	33
	77 o más	6
Escolaridad	Analfabeta	3
	Primaria	54
	Secundaria	20
	Bachillerato	12
	Técnico	3
	Profesionista	8
Ocupación	Empleado	41
	Labores del hogar	35
	Pensionado o jubilado	12
	Estudiante	5
	Obrero	3
	Campesino Desempleado	3 1

recibir atención médica oportuna, considerada y respetuosa; no obstante que el médico los mantiene informados respecto a su enfermedad, desconocen su nombre.

Conclusión

Los resultados obtenidos en este estudio concuerdan con una encuesta realizada en Suecia en 1991,¹¹ en el que los pacientes adultos manifestaron su deseo por que se les trate como adultos sensibles, con respeto, dignidad y como iguales, pues es frecuente que el personal médico, los vea como inferiores. Les gustaría que respetaran sus estilos de vida, pero, sobre todo, que el médico aprenda a escuchar y les permita hablar sin interrupciones.

Sugerencias

Con base en los hallazgos es posible hacer las siguientes recomendaciones:

- El nombre del paciente debe de estar visible en letras grandes en la cabecera de la cama para que al dirigirse a él no sea tratado como números o por la enfermedad que padece; el paciente quiere ser conocido por su nombre y no por su enfermedad.
- Que al ingreso del paciente al hospital se le informe sobre sus derechos, ya que esto facilitará su estancia proporcionándole seguridad y confianza.
- Que el paciente pueda gozar de actividades recreativas, siempre que el hospital cuente con áreas específicas para este fin, para que su estancia hospitalaria sea menos monótona.
- Que los informes en relación con la enfermedad, tratamiento y pronóstico sean proporcionados al paciente y a la familia con la claridad necesaria y de manera apropiada, para que puedan entenderlos.
- Dar a conocer al paciente las normas hospitalarias y el nombre de las personas encargadas de su atención.

A continuación se transcriben los derechos del paciente hospitalizado incluidos en la *Carta de los Derechos de los Pacientes* pues es responsabilidad de los integrantes del equipo de salud el conocimiento y cumplimiento de ellos.

1. El paciente tiene derecho a que se le atienda con consideración y respeto.
2. El paciente tiene derecho a tener de su médico toda la información disponible relacionada con su diagnóstico, tratamiento y pronóstico, en términos razonablemente comprensibles para él. Cuando médicamente no sea aconsejable comunicar esos datos al paciente habrá de suministrarse dicha información a una persona adecuada que lo represente. 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 de cualquier procedimiento o tratamiento.
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 le respete su vida privada en relación al programa médico de atención que se le aplica, las discusiones del caso, las consultas, exámenes y tratamiento son confidenciales y deben de tratarse con toda discreción. Las personas que no estén directamente involucradas con el caso, deben pedir permiso al paciente para estar presentes.

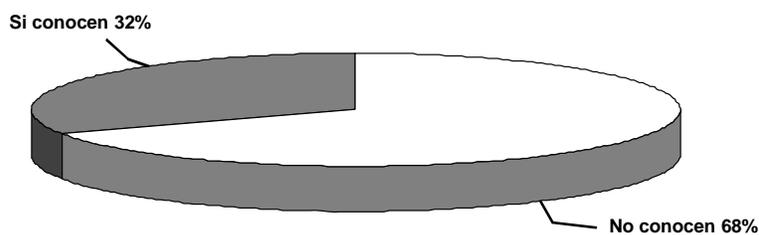


Figura 1. Conocimiento del paciente sobre sus derechos como paciente hospitalizado

Cuadro II. Cumplimiento de los derechos del paciente hospitalizado por el personal de salud

El paciente tiene derecho a:	Cumplimiento %
1. Una atención con consideración y respeto	94
2. Obtener de su médico toda la información disponible relacionada con su diagnóstico, tratamiento y pronóstico	82
3. Que su médico le comunique todo lo necesario para que dé su consentimiento informado previamente a la aplicación de cualquier procedimiento o tratamiento	50
4. Rechazar el tratamiento en la medida que lo permita la ley	73
5. Que se respete su vida privada, y que sus consultas, exámenes y tratamientos, sean confidenciales y se manejan con discreción	94
6. Que todos los registros se mantengan en secreto	94
7. Que dentro de sus posibilidades el hospital responda a las solicitudes de servicio hechas por el paciente	0
8. Que se le dé cualquier información relacionada con conexiones que existan entre el hospital en que se encuentra y otras instituciones	0
9. A negarse a participar a experimentación	0
10. Saber el nombre de su médico	0
12. Saber cuáles son los reglamentos y normas hospitalarios que debe seguir como paciente	47

6. El paciente tiene derecho a esperar que todas las comunicaciones y registros que pertenezcan a su caso se mantengan en secreto.
7. El paciente tiene derecho a esperar que dentro de sus posibilidades el hospital responda a las solicitudes de servicios hechas por el paciente.
8. Tiene derecho a que se le dé cualquier información relacionada con conexiones que existan entre el hospital en que se encuentra y otras instituciones.
9. El paciente tiene derecho a negarse a participar en experimentación.
10. El paciente tiene derecho a esperar que su tratamiento sea continuo dentro de lo razonable, a saber las horas de sus consultas, el nombre de su médico y en donde encontrarlo.
11. El paciente tiene derecho a examinar y recibir una explicación, de la cuenta de gastos en que ha incurrido, sin importar cual sea la fuente de pago.

12. El paciente tiene derecho a saber cuales son los reglamentos y normas hospitalarios que debe de seguir como paciente.⁴

Bibliografía

1. Velazco SM. Bioética y Derechos Humanos. Comisión Nacional de Derechos Humanos. México, 1992.
2. Lifshitz A. Trujillo D. Los derechos humanos del paciente hospitalizado. Comisión Nacional de Derechos Humanos. México. 1992.
3. Lifshitz A. Asignación de recursos para la salud. Consejo de Salubridad General. SSA. México. 1993, 3 (5): 18-21.
4. Velazco SM. La Comisión Nacional de Bioética, justificación y propósito, Comisión Nacional de Derechos Humanos. México. 1994; 1(1): 4-8.
5. Diario Oficial de la Federación, Primera sección, 3 junio de 1996.

6. Lifshitz A, Díaz M, Laredo S, Saita K, Trujillo G. Los derechos del paciente. Rev Med Inter Méx, 1993; (9):25.
7. Cano VF, Carreón GJ, Pslava PI, Pineda F, Escobedo ML, Jiménez MS, Belmont MC. Actuación del médico ante la violación de los Derechos Humanos. Comisión Nacional de Derechos Humanos. México. 1992: p 25.
8. Thompson Joyce B. Thompson H. Ética en Enfermería, México: manual moderno; 1989 p. 288-290.
9. Thompson Joyce B. Thompson H. Ética en Enfermería, México: El Manual Moderno; 1989 p. 39-40.
10. Pérez RT, Rodríguez ZC, Cañón S. Bioética y disponibilidad profesional en enfermería. Rev Des Cient Enferm 1993; 5:135.
11. López de la Peña XA. Existe el derecho a la protección de salud. Gaceta Médica, 1996; (4): 451-455.