



**SE AUS**

Sociedad Española de  
Atención al Usuario de la Sanidad



# LA INTIMIDAD, LA INFORMACIÓN Y LA FORMACIÓN DE LOS PACIENTES COMO DERECHO

JORNADA REGIONAL DE BIOÉTICA Y DIVERSIDAD  
FUNCIONAL  
TOLEDO

Maria Pilar González Serret

# 1. El derecho a la intimidad

**Lo público:** se puede dar a conocer

**Lo privado:** puede hacerse público si la persona lo cree necesario

**Lo íntimo:** lo más reservado de lo privado

- *Carta de Derechos fundamentales de la UE.*  
*Artículos 1,7 y 8*
- *Ley orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal*
- *Ley 41/2002 de autonomía del paciente*  
*Artículo 7*
- **Carta de Derechos y Deberes de Castilla la Mancha**  
Título 1, capítulo 1

# Intimidad

- Referida a:
  - Datos sobre la salud
  - La intimidad personal:
    - referida al propio cuerpo
    - a los valores y creencias de la persona



# Las Cartas de Derechos reconocen



- El derecho a la **intimidad** y la **privacidad**
- El derecho a la **confidencialidad** de toda la información relacionada con el paciente y su proceso
- Derecho a ser atendido en un medio que garantice su **intimidad**, dignidad, autonomía y seguridad

# La Carta de Derechos de Castilla la Mancha reconoce



- Derecho a ser atendido en un medio que garantice la intimidad
- A limitar la grabación y difusión de imágenes
- A garantizar la intimidad en actividades de investigación

# Intimidad y Confidencialidad:

## Acceso a los datos del paciente y de su proceso

- Está justificado si es por motivo de la asistencia
- No se pueden utilizar para otra finalidad si el paciente no da su consentimiento

- Ha de haber vinculación profesional
- El acceso ha de ser proporcional a la vinculación y a la responsabilidad
- Toda la información sobre el pacientes es **confidencial**

# Derecho a la intimidad y a la confidencialidad



- Situaciones de riesgo
- El entorno físico
- El acceso a la documentación clínica y administrativa
- El entorno de los mismos profesionales
- Las nuevas tecnologías

# El derecho a la intimidad y a la confidencialidad



- Obliga
- A los **profesionales sanitarios**
- A las **instituciones y centros sanitarios**
- A todos los **profesionales** que interactúan con el paciente, como corresponsables en este tema



## 2. El derecho a la información

*Un derecho  
básico del  
usuario*

*Lo  
reconocen  
todas las  
Cartas*

- Ley 41/2002 de autonomía del paciente
  - Artículos 4,5 y 6
  
- Carta de Derechos y Deberes de Castilla la Mancha
  - Capítulo II, Artículos 9-13

# Información

- Asistencial
- No asistencial o Administrativa
- Epidemiológica



- Es titular de la Información
  - El paciente
  - Su/s representantes legales
  - La persona/s en quien él delegue o autorice
- Derecho a la NO información

# Información

- Entendida
  - *Como un proceso*



- Información oral
- Información escrita
- Información telefónica
- A través de las redes y las nuevas tecnologías

# Información *versus* Comunicación

- ❑ Entendida como un proceso:
  - *Dinámico*
  - *Continuo*
  - *Interactivo*



- ❑ Comunicación verbal
- ❑ Comunicación no verbal
- ❑ Escucha activa

# Información *versus* Autonomía

- La información es la que permite ejercer la **autonomía** al paciente
- Imprescindible en el **CI**
- Una buena información genera **confianza**



- La información ha de ser
  - *Veraz*
  - *Comprensible*
  - *Adecuada y adaptada*
  - *Personalizada*

# Intimidación, Confidencialidad, Información...

## Personas especialmente vulnerables

- Menores
- “Personas mayores”
- Pacientes con alguna discapacidad
- Enfermos mentales o personas con demencias
- Población inmigrante
- Otros



# Las personas especialmente vulnerables

- Pueden ser menos capaces de reclamar sus derechos
- Pueden tener alguna dificultad para tomar decisiones
- Deben estar protegidas



# Derechos de los ciudadanos

- Todo derecho comporta:
- **DEBERES:**
  - Por parte del usuario
  - Por parte de los profesionales
  - Por parte de la organización sanitaria
- **COMPROMISO:**
  - Del paciente
  - De los profesionales
  - De la organización





# ¿Cómo avanzar en el ámbito de los derechos?

## PACIENTES

- Avanzar en la participación activa
- Avanzar en el conocimiento de los derechos

## PROFESIONALES

- Avanzar en la formación humanística
- Profundizar en los aspectos éticos

# ¿Cómo avanzar en el ámbito de los derechos?

## **Administración e Instituciones Sanitarias**

- Difundiendo las Cartas de Derechos y Deberes
- Promocionando y formando sobre los aspectos éticos de la organización y de la asistencia
- Adquiriendo un COMPROMISO real con los ciudadanos en el marco de los derechos

# ¿Cómo avanzar en el ámbito de los derechos?

## Equipos Directivos

- Motivando y sensibilizando a los profesionales
- Avanzando en políticas y estrategias en Atención al Paciente:
  - *Estableciendo objetivos concretos*
  - *Estableciendo Protocolos de actuación*
  - *Evaluando*
  - *Comunicando los resultados*
- **LIDERANDO**

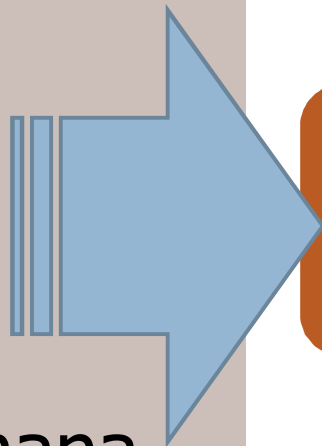
# Ética y Derechos

- Existe una estrecha relación entre los dos
- El debate ético no es solo cuestión de expertos
- El debate ético es una cuestión **personal, profesional** y de la **organización**
- La ética no ha de estar presente sólo en el momento de las grandes decisiones
- Ha de estar presente en el quehacer diario y cotidiano

# Intimidad, Confidencialidad, Información, Ética, Derechos: **Calidad**

- Dimensión técnica  
**Calidad objetiva**

- Dimensión humana  
**Calidad subjetiva**



**Personas**

**Equipo**

**Organización**

# 3. La *formación* de los pacientes como derecho

## FORMACIÓN

Permite adquirir **competencia**

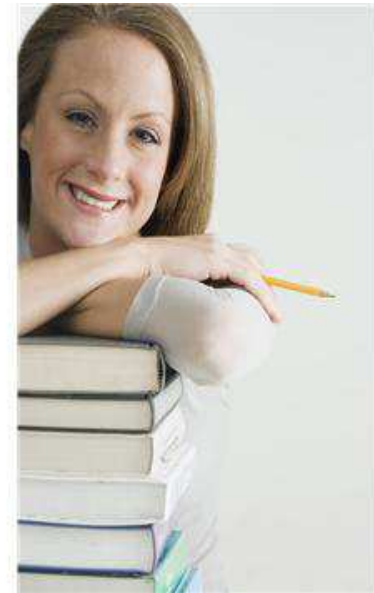
Incorporar y mejorar **conocimientos y habilidades**

Mejorar **actitudes**

- *Derecho:*
  - *A la promoción de la salud*
  - *Al acceso al sistema sanitario*
  - *A la participación*



- *El derecho a la información*



# La *formación* de los pacientes

PODEMOS Formar:

- ❑ A los pacientes
- ❑ A las Organizaciones de Pacientes o voluntariado
- ❑ A los ciudadanos



# La *formación* de los pacientes y de los ciudadanos

- Dar información y conocimientos
- Formación sanitaria y en valores
- Formar en temas generales y específicos
- *Empoderar*





# Para finalizar



# Para finalizar

- Es necesario
- Reflexionar sobre ética y derechos
- Formar
- Sensibilizar
  
- **ACTUAR**
  
- **LIDERAR**



# Muchas gracias

*Maria Pilar González Serret*

[mpilargonzalezserret@gmail.com](mailto:mpilargonzalezserret@gmail.com)

Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad, SEAUS <http://www.seaus.net/>

