
Comisión Nacional de Arbitraje Médico

Decálogo de Derechos de las y los Pacientes

1. Acceso a la atención médica integral Recibir atención médica integral conforme al padecimiento presentado en la unidad médica o ante el profesional de salud que se requiera.

2. Recibir atención oportuna, profesional y eficaz, acorde a sus necesidades de salud.

Recibir atención oportuna, profesional y eficaz, acorde a sus necesidades de salud, en apego a los preceptos legales, científicos y éticos que sustentan la práctica médica; con las garantías establecidas en el derecho a la protección de la salud, así como a los principios de disponibilidad, aceptabilidad, calidad, seguridad, accesibilidad y no discriminación.

3. Recibir trato digno con respeto a los derechos humanos.

Recibir trato digno con respeto a los derechos humanos, extensivo a su familiar, acompañante y/o cuidador, sin discriminación alguna y en cualquier circunstancia.

4. Recibir información completa, oportuna y veraz para decidir sobre su atención médica.

Respetar la autonomía de la o el paciente, tutora o tutor, cuidadora o cuidador y/o representante legal, recibiendo información comprensible, completa, oportuna y veraz, que incluya los beneficios, riesgos, pronóstico y alternativas del tratamiento que va a recibir.

5. Otorgar o no su consentimiento informado.

Otorgar o no su consentimiento informado, previo a someterse a cualquier procedimiento o tratamiento médico, quirúrgico, de rehabilitación o paliativo; el cual deberá incluir diagnóstico, pronóstico, técnica o procedimiento curativo; el alcance del tratamiento, alternativas terapéuticas, los riesgos y beneficios.

6. Protección y tratamiento de sus datos Personales.

Garantizar el tratamiento y la protección de sus datos personales, así como la confidencialidad respecto de su estado de salud, diagnóstico y tratamiento; con excepción de los casos en que exista la obligación de informar a la autoridad competente

7. Recibir una segunda opinión sobre su padecimiento.

Obtener una segunda opinión por otro profesional de la salud de su elección, sobre su diagnóstico, pronóstico, tratamiento, rehabilitación o cuidados paliativos, ante cualquier duda o incertidumbre.

8. Recibir atención inmediata en caso de urgencia médica.

Recibir atención oportuna y eficaz en la unidad médica, pública o privada, más cercana a su ubicación en caso de urgencia, cuando esté en riesgo su vida, un órgano o la función, hasta su estabilización, independientemente de su derechohabencia.

9. Contar con un expediente clínico único e integrado.

Contar con un expediente clínico único e integrado por la unidad médica de atención, en el que se describa la totalidad de datos e intervenciones relacionadas con la atención médica, conforme a las normas vigentes, así como tener acceso a él y obtener una copia íntegra previa solicitud formal.

10. Recibir atención y solución de quejas e inconformidades.

Ser atendidas y resueltas en forma oportuna y efectiva sus quejas e inconformidades, por las y los prestadores de servicios de salud o por las instancias que las instituciones de salud tengan definidas para tal fin.

Obligaciones de las y los Profesionales de la Salud

1. Brindar trato digno a pacientes, familiares y/o cuidadores.

Brindar trato digno y respetuoso, sin discriminación alguna y de acuerdo con los principios científicos y éticos que orientan la práctica profesional, utilizando todos los recursos y conocimientos a su alcance en beneficio de las y los pacientes.

2. Brindar información integral a pacientes, familiares y/o cuidadores

Proporcionar al paciente, familiar, acompañante y/o cuidadora o cuidador, la información suficiente y oportuna sobre su estado de salud para la toma de decisiones libres e informadas, respetando su derecho a aceptar o rechazar los tratamientos y/o procedimientos propuestos.

3. Abstenerse de garantizar resultados y facilitar una segunda opinión en caso de duda o incertidumbre

Abstenerse de garantizar resultados y de proporcionar información que sobrepase su competencia profesional y laboral, brindando siempre la posibilidad de una segunda opinión y cumplir.

4. Integrar, cuidar y resguardar el expediente clínico

Integrar y resguardar el expediente clínico de las y los pacientes por un periodo mínimo de 5 años posteriores a la última atención otorgada, salvo que se trate de procesos administrativos o legales, así como proporcionar una copia íntegra a la o el paciente, su familiar o su representante legal, siempre que lo solicite.

5. Garantizar la privacidad y confidencialidad de los datos personales de las y los pacientes

Garantizar el tratamiento de los datos personales, salvaguardando la confidencialidad respecto del estado de salud, padecimientos, diagnóstico y tratamiento de cualquier paciente a su cargo.

6. Utilizar correctamente los recursos sanitarios de los que disponga

Utilizar de forma racional, honesta, honrada, eficiente, efectiva, justificada, equitativa y prudente, los recursos sanitarios que se le confían, para beneficiar en todo momento a la y el paciente.

7. Recabar el consentimiento informado

Recabar el consentimiento informado o negativa de la o del paciente, familiar y/o cuidadora o cuidador, previo a realizar cualquier tratamiento o intervención, plasmando la voluntad en el documento correspondiente.

8. Referir a la o el paciente oportunamente a un profesional o unidad médica de mayor capacidad resolutive.

Consultar o referir a la o a el paciente a otra u otro profesional de la salud calificado, ante algún caso que supere su capacidad resolutive y/o experiencia.

9. Actualización y certificación profesional permanente.

Realizar de forma periódica y permanente una actualización profesional. En caso de ser médica o médico general y/o especialista, contar con certificación vigente del Consejo de Profesionales que corresponda.

10. Responder y resolver las inconformidades y quejas por la atención médica brindada

Responder y resolver las quejas en su contra, recurriendo a los procesos conciliatorios o arbitrales disponibles, en su caso, restablecer la salud de la o del paciente y/o reparar el daño ocasionado.

Decálogo de Derechos de las y los Profesionales de la Salud

1. Ejercer la profesión en forma lícita, libre y responsable

Ejercer la profesión en forma lícita, libre, autónoma y sin coacción, en igualdad de derechos y condiciones; y asociarse libremente para promover sus intereses profesionales.

2. Participar en la mejora de la calidad de la atención

Proponer acciones para mejorar la calidad, oportunidad y eficacia de los servicios en su unidad médica y participar en su ejecución.

3. Contar con infraestructura, equipamiento y material necesario.

Contar con unidades médicas dignas, personal de apoyo, recursos materiales e insumos básicos suficientes y adecuados para el desempeño de sus funciones.

4. Recibir información necesaria, completa y veraz por parte de los pacientes, familiares y/o cuidadores

Recibir de las y los pacientes, familiar, acompañante y/o cuidadora o cuidador todos los datos necesarios sobre los antecedentes y problemas de salud, para integrar su diagnóstico y fundamentar su tratamiento.

5. Recibir trato digno y respetuoso.

Recibir trato digno y respetuoso de la o del paciente, familiar, acompañante y/o cuidadora o cuidador, así como del personal relacionado con su trabajo, independientemente del nivel jerárquico.

6. Acceso a actividades para el desarrollo y crecimiento profesional

Tener acceso a actividades de actualización, capacitación, investigación y docencia, en igualdad de oportunidades en su campo profesional, con el objeto de mejorar sus competencias y áreas de experiencia, siempre y cuando no afecte la prestación de los servicios.

7. Recibir asesoría jurídica y acceder voluntariamente a mecanismos alternativos de solución de controversias

Recibir asesoría jurídica y acompañamiento gratuito de la institución de salud donde preste sus servicios, ante un conflicto o una inconformidad presentada en su contra y, durante la tramitación del mismo hasta su conclusión, así como acceder a los mecanismos alternativos disponibles para la solución de controversias.

8. Contar con protección para salvaguardar su prestigio, honorabilidad, derechos humanos; y en su caso ejercer su derecho de réplica

Contar y conocer las medidas existentes de protección para evitar que se criminalicen de manera infundada los actos médicos realizados, salvaguardando su prestigio, imagen e intereses profesionales.

9. Inconformarse ante la autoridad por actos de discriminación o maltrato. Inconformarse ante la autoridad competente por actos de discriminación o maltrato, durante la prestación de sus servicios, sin que existan represalias respetando el derecho a la libre expresión.

10. Recibir remuneración por su trabajo.

Recibir de forma oportuna y completa la remuneración que corresponda por los servicios prestados.

Decálogo de Obligaciones de las y los Pacientes

1. Acudir a revisión médica de manera periódica

Acudir a revisión médica de manera periódica y conforme a su estado de salud, para la detección o manejo temprano de sus padecimientos.

2. Ser corresponsable del cuidado de mi salud

Participar con su médico tratante en el autocuidado de su salud, incluyendo la mental y prevención de adicciones, así como realizar actividad física y procurar una alimentación balanceada.

3. Tratar con respeto y dignidad al personal de salud

Tratar con respeto y dignidad a los profesionales de la salud que le brinden atención, incluyendo al personal de apoyo, técnico, auxiliar y administrativo de los servicios de salud, igual obligación corresponde al familiar, acompañante y/o cuidadora o cuidador.

4. Cumplir con los trámites y procedimientos normativos de la atención médica

Cumplir con los trámites institucionales y los procedimientos normativos previamente informados durante su estancia y atención en las Unidades Médicas o por los profesionales de la salud.

5. Proporcionar de forma completa y veraz la información necesaria para la atención de mi salud

Informar al profesional de la salud en el momento de su atención médica, de forma completa y veraz sobre su problema de salud, antecedentes, origen y evolución de su padecimiento.

6. Cumplir las indicaciones del personal de salud

Apegarse al tratamiento indicado por el profesional de la salud, para mejorar de forma integral su salud y estado emocional; en la medida de lo posible, mejorar los hábitos y adoptar estilos de vida saludables, que deberán incluir cuando menos: alimentación saludable, actividad física y prevención de las adicciones.

7. Comunicar de manera inmediata cualquier complicación o efecto inesperado de mi salud

Comunicar de manera inmediata al personal de salud, cualquier efecto secundario o indeseable, como consecuencia de los tratamientos o medicamentos prescritos.

8. Evitar la automedicación y el uso irracional de antibióticos

Evitar la automedicación y el uso indiscriminado de analgésicos, antibióticos o cualquier otra sustancia que represente un riesgo para su salud, el uso de tratamiento alternativo es responsabilidad del paciente.

9. Acudir con profesionales de la salud titulados y certificados

Acudir con profesionales de la salud titulados; en caso de tratarse de especialistas verificar que estén certificados por el Consejo de la Especialidad correspondiente.

10. Cuidar las instalaciones y respetar los reglamentos de la unidad médica

Cuidar las instalaciones, mobiliario y equipos médicos que pongan a su disposición y respetar los reglamentos de las unidades médicas donde le brinden atención, esto incluye, no dañar o extraer de las instalaciones mobiliario, insumos y equipos médicos.