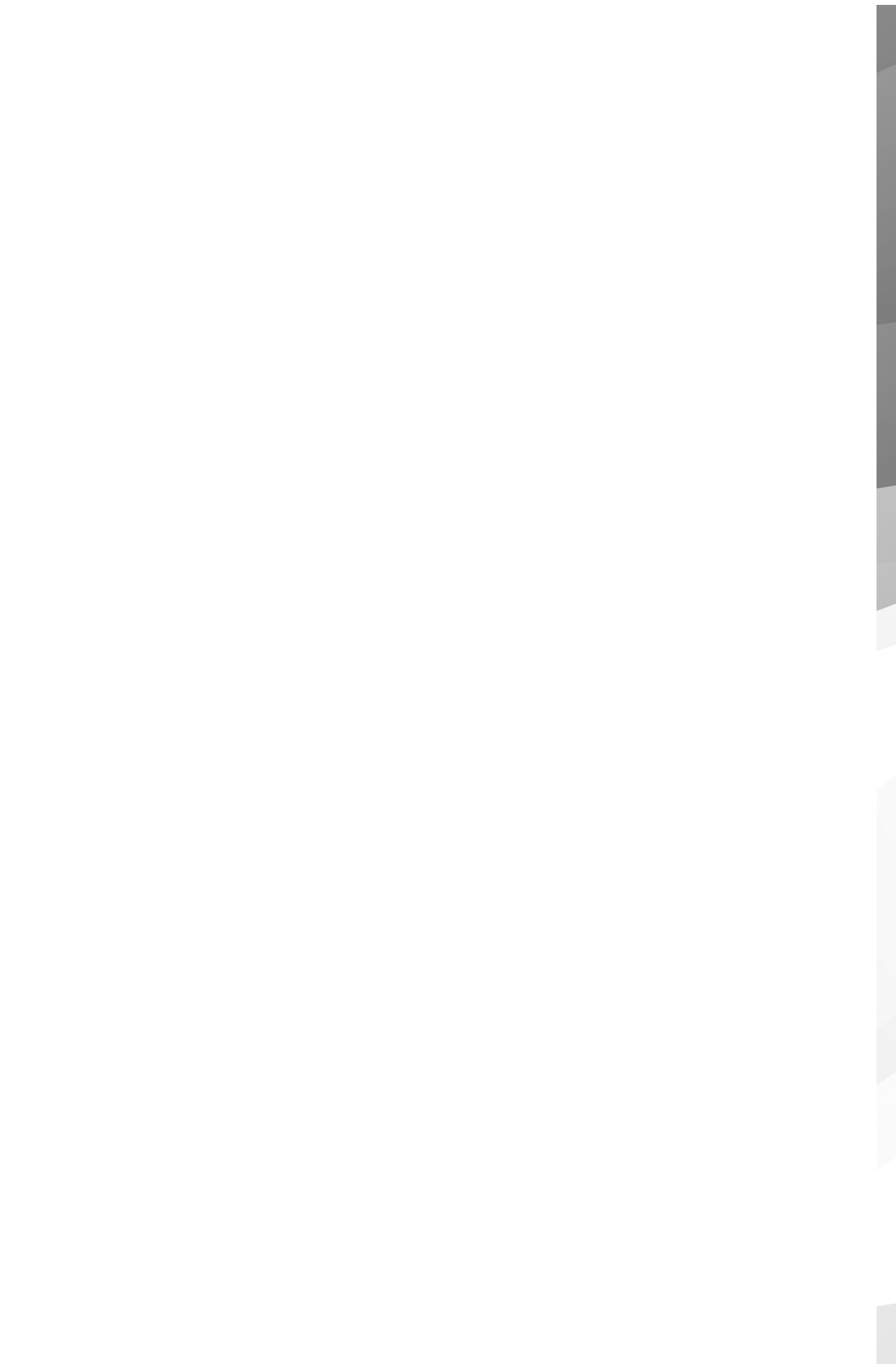




Procuraduría para la
Defensa de los
Derechos
Humanos

DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES Y PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD







Procuraduría para la
Defensa de los
Derechos
Humanos

DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES Y PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD



UNIDAD DIRECCIONAL

Raquel Caballero de Guevara, Mdh

Procuradora para la Defensa de los Derechos Humanos
2520-4303

Juana Mireya Tobar Navarrete

Procuradora Adjunta para la Defensa de los Derechos Humanos
2520-4340

Lucía Angélica Cruz Guardado

Secretaria General
2529-5386

Rosa Elena Ramos Chávez Procuradora Adjunta para la Defensa de los Derechos de la Niñez y Adolescencia Tel.2520-4343	Leonor Elisa Arévalo Romero Procuradora Adjunta para la Defensa de los Derechos de la Mujer y la Familia Tel. 2520-4312	Carlos Enrique Rodríguez Quezada Procurador Adjunto para la Defensa de los Derechos Civiles e Individuales Tel. 2520-4350	Esperanza Yanira Díaz Procuradora Adjunta para la Defensa de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales Tel. 2520-4353
Ana Ruth Lara Procuradora Adjunta para la Defensa de los Derechos de las Personas Migrantes y Seguridad Ciudadana Tel. 2520-4350	Rosa Guillermina Sandoval Martínez Procuradora Adjunta para la Defensa de los Derechos del Medio Ambiente Tel. 2520-4342	Miguel Alfonso Muñóz Reyna Director de la Escuela de Derechos Humanos Tel.2524-5319	Luis Armando González González Jefe del Observatorio de Derechos Humanos y Realidad Nacional Tel.2520-3422

DELEGADOS Y DELEGADAS DEPARTAMENTALES

Hazel Margarita Monroy de Arrué	Delegada Departamental de Santa Ana
Gladis Eduvina Benítez de Ramos	Delegada Departamental de San Miguel
Ana Yasmín Dinarte de Arévalo	Delegada Departamental de La Libertad
Adrián Díaz Rivas	Delegado Departamental de Usulután
Karen Raquel Jiménez Pérez	Delegada Departamental de Sonsonate
Moisés Roberto Penado Parada	Delegado Departamental de La Unión
Mirian del Carmen Romero Machado	Delegada Departamental de La Paz
Verónica Cristina Hernández	Delegada Departamental de Chalatenango
Luis Alcides Mejía Moreno	Delegado Departamental de Cuscatlán
Ana Delmy Castro de Castro	Delegada Departamental de Ahuachapán
Roberto Martínez Díaz	Delegado Departamental de Morazán
Sandra Verónica Bautista Ramírez	Delegada Departamental de San Vicente
Orlando Antonio Orellana Cortez	Delegado Departamental de Cabañas
Carolina María Hernández Coordinadora de Delegaciones Departamentales Tél.: 2520-4361	

Compilación y edición:

Procuraduría Adjunta para la Defensa de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Licenciada Esperanza Yanira Díaz, Procuradora Adjunta para la Defensa de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Departamento por el Derecho Humano a la Salud.

María Lucía Rodríguez Meléndez, Jefa del Departamento por el Derecho Humano a la Salud

Año 2023

Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos

5ª Avenida Norte y 19 Calle Poniente, San Salvador, El Salvador, Centro América
teléfonos 2520-4300; 2520-4301; 2520-4302

Jefaturas de los departamentos de tutela y especializados

N°	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	N° TELÉFONO
1	Juan Pablo Cuellar Guerrero	Jefe	Departamento de Denuncias	2520-4310 2520-4311
2	Heidy Brussely Barrios Zamora	Jefa	Departamento de Procuración	2520-2021 2520-4320
3	Reynelda del Carmen Ábrego de Orellana	Jefa	Departamento de Seguimiento	2520-4315 2520-4337
4	Wilfredo Hernández Calderón	Jefe	Departamento de Resoluciones	2520-4333 2520-4360
5	Rogelio Antonio Miranda del Valle	Jefe	Departamento Observación Preventiva y Atención a Crisis	2529-5350
6	Ángela Maritza Gómez Elías	Jefa	Departamento de Control de Procedimientos	2520-4334
7	Concepción Dolores Avilés López	Jefa	Departamento Especializado en Atención Victimológica	2529-5358
8	Neris Antonio Beloso Martínez	Jefe	Departamento de Verificación Penitenciaria e Internamiento de Menores	2529-5303
9	René Alfonso Pérez Turcios	Jefe	Departamento de Derechos Políticos	2524-6905 2524-6906
10	Hada Verónica Velasco Pérez	Jefa	Departamento de VIH y Derechos Humanos	2524-6918
11	Doris Elizabeth Gómez Ramos	Jefa	Fiscalización y Auditoría del Centro de Intervención de las Telecomunicaciones	2520-4383
12	Marcelia Alejandra Sandoval de Lemus	Jefa	Departamento de Discapacidad y Derechos Humanos	2524-6914
13	Tania Melissa Díaz de Hernández	Jefa	Unidad de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de Violencia	2520-4367
14	Elena Patricia Castillo Chávez	Jefa	Unidad de Género Institucional	2529-5318
15	Gladis Margarita Méndez	Jefa	Departamento de Personas Adultas Mayores y Derechos Humanos	2520-4336

N°	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	N° TELÉFONO
16	William Ernesto Espino Gaitán	Jefe	Departamento de Atención a Personas Desplazadas y Personas Migrantes	2520-3402
17	María Lucía Rodríguez Meléndez	Jefa	Departamento por el Derecho Humano a la Salud	2520-4362
18	Gustavo Joaquín Blanco Castro	Jefe	Departamento de Legislación, Procesos Constitucionales y Justicia Internacional	2520-4344

DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES Y PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD¹

CAPITULO IV DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

Sección 1ª DERECHOS DE LOS PACIENTES

Derecho de Atención

Art. 10.- Todo paciente tiene derecho a ser atendido de manera oportuna, eficiente y con calidad, por un prestador de servicios de salud cuando lo solicite o requiera, que comprende las acciones destinadas a la promoción, prevención, curación, rehabilitación de la salud y cuidados paliativos de acuerdo a las normas existentes.

Derecho a Trato Igualitario

Art. 11.- El paciente recibirá en todo momento de su atención un trato digno, con respeto, esmero, cortesía, resguardando su dignidad humana e intimidad y sin ningún tipo de discriminación por razones de raza, sexo, religión, edad, condición económica, social, partidaria, política e ideológica.

Derecho a una Atención Calificada

Art. 12.- El paciente tiene derecho a una atención en salud con calidad y calidez, con profesionales y trabajadores de salud debidamente acreditados, certificados y autorizados por las autoridades competentes para el ejercicio de sus tareas o funciones, en el ámbito público y privado.

Derecho a la Información

Art. 13.- El paciente o su representante, deberá recibir en forma verbal y escrita, del prestador de servicios de salud, durante su atención, la siguiente información, de manera oportuna, veraz, sencilla y comprensible de acuerdo a su problema:

- a) Nombre completo del profesional de la salud que lo atenderá y su número de registro en la Junta de Vigilancia;

¹ Tomado de la Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud. Decreto Legislativo N° 307, Publicado en D.O. N° 64, Tomo 411, de fecha 8/4/2016

- b) Su diagnóstico, tratamiento, alternativas, riesgo, evolución y pronóstico respectivo;
- c) Recibir la información y explicación de manera oportuna y lo más clara posible de su diagnóstico, de sus exámenes de laboratorio, de su tratamiento, imágenes, biopsias; así como de los efectos secundarios de medicamentos y procedimientos;
- d) Duración estimada de estadía en caso de hospitalización y tratamiento; en los casos que se puedan precisar;
- e) Las posibilidades de éxito, riesgo y las consecuencias de rechazar o interrumpir un tratamiento; y,
- f) En el ámbito privado el paciente tiene derecho a conocer, en cualquier momento, los costos estimados de su hospitalización, tratamiento y honorarios médicos, considerando las circunstancias del mismo.

Toda información antes mencionada será proporcionada al representante, cuando el paciente no se encuentre en uso de sus plenas facultades.

Contenido del Alta Hospitalaria

Art. 14.- A todo paciente o su representante en el momento de recibir su alta hospitalaria, se le proporcionará por escrito un informe sobre la atención recibida, que como mínimo contenga:

- a) Nombre del médico responsable e interconsultados en relación a su tratamiento, y su número de registro;
- b) Su diagnóstico de ingreso y su diagnóstico de alta;
- c) Resultados de los exámenes, los procedimientos efectuados relacionados a su diagnóstico principal;
- d) Tiempo de internamiento y el periodo de tratamiento;
- e) Las indicaciones a seguir, de continuar con tratamiento ambulatorio; y,
- f) En caso de servicios privados, deberá agregarse información detallada sobre los costos, honorarios y procedimientos de cobro de las prestaciones de salud que les fueron aplicadas.

Derecho de Consentimiento Informado

Art. 15.- Todo procedimiento de atención médica será acordado entre el paciente o su representante y el prestador de servicios de salud, luego de recibir información adecuada, suficiente y continua; lo que deberá constar por escrito y firmado por el paciente o su representante, en el formulario autorizado para tal fin.

Consentimiento Informado en Casos de Investigación Médica

Art. 16.- Todo paciente al que se le proponga ser parte de una investigación médica, deberá hacer constar por escrito su voluntad, en el formulario indicado, y recibir la información adecuada y suficiente, la cual debe cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Su diagnóstico, pronóstico, alternativas terapéuticas, intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas invasivas y no invasivas;
- b) Nombre de la investigación y objetivos de la misma en el que participará;
- c) Riesgos e inconvenientes presentes y futuros de participar en ese estudio, así como las molestias que pudieran generar;
- d) Derechos, responsabilidades y beneficios como participante en ese estudio;
- e) Recibir una copia de las normas éticas para investigaciones con sujetos humanos y pautas éticas internacionales para la investigación biomédica en seres humanos;
- f) Confidencialidad y manejo de la información, es decir, en el escrito se debe garantizar que sus datos no podrán ser vistos o utilizados por otras personas ajenas al estudio, ni tampoco para propósitos diferentes a los que establece el documento que firma; y,
- g) Retiro voluntario de participar en el estudio, sin que esta decisión repercuta en la atención que recibe en el instituto o centro en el que se atiende, por lo que no perderá ningún beneficio como paciente.

Otorgamiento del Consentimiento por Sustitución

Art. 17.- El consentimiento informado se otorgará por sustitución en los siguientes supuestos:

- a) Cónyuge o conviviente, o familiares, cuando el paciente esté circunstancialmente incapacitado para tomarlas. En el caso de los familiares, tendrá preferencia el de grado más próximo y, dentro del mismo grado, el de mayor edad. Si el paciente hubiera designado previamente una persona, a efectos de la emisión en su nombre del consentimiento informado, corresponderá a ella la preferencia;
- b) Cuando el paciente sea niña, niño o adolescente, o se trate de un incapacitado legalmente, el derecho corresponde a sus padres o representante legal, el cual deberá acreditar de forma clara e inequívoca, que está legalmente habilitado para tomar decisiones que afecten al paciente; y,
- c) En el caso de otorgamiento del consentimiento por sustitución, éste podrá ser retirado en cualquier momento en interés del paciente, por el mismo paciente o la persona que lo otorgó.

Excepciones a la Exigencia del Consentimiento Informado

Art. 18.- Son situaciones de excepción a la exigencia del consentimiento informado, las siguientes:

- a) Cuando la no intervención suponga un riesgo epidemiológico para la salud pública, según determinen las autoridades sanitarias;
- b) Cuando el paciente no esté capacitado para tomar decisiones y no existan familiares o representante legal, o estos últimos se negasen injustificadamente a prestarlo, de forma que ocasionen un riesgo grave para la salud del paciente y siempre que se deje constancia por escrito de estas circunstancias;
- c) Ante una situación de emergencia que no permita demoras por existir el riesgo de lesiones irreversibles o de fallecimiento, y la alteración del juicio del paciente no permita obtener su consentimiento; y,
- d) Ante una situación de urgencia de paciente abandonado sin pleno uso de sus facultades mentales, el profesional médico tomará las decisiones correspondientes con el fin de brindar el soporte médico adecuado.

La situación de abandono y las acciones médicas deberán quedar consignadas en el expediente.

En estos supuestos, se pueden llevar a cabo las intervenciones indispensables desde el punto de vista clínico a favor de la salud de la persona afectada, dando la facultad al médico la toma de decisiones.

Tan pronto como se haya superado la situación de emergencia o urgencia, deberá informarse al paciente lo ocurrido sin perjuicio de que mientras tanto se informe a sus familiares o representante legal.

Derecho a la Privacidad

Art. 19.- A todo paciente se le garantizará la privacidad e intimidad durante su exploración clínica y estadía hospitalaria. El paciente podrá hacerse acompañar de un familiar si así lo estimare.

Para los casos en los que esté involucrado un niño, niña o adolescente o discapacitado, siempre deben estar acompañados de familiar o representante legal.

Derecho a la Confidencialidad

Art. 20.- Los pacientes tendrán derecho a que se respete el carácter confidencial de su expediente clínico y toda la información relativa al diagnóstico, tratamiento, estancia, pronósticos y datos de su enfermedad o padecimiento, a menos que por autorización escrita del mismo o porque existan razones legales o médicas imperiosas, se deba divulgar tal información.

Derecho a Formular Sugerencias, Consultas y Reclamos

Art. 21.- Los pacientes, familiares o representante, tendrán derecho a realizar sugerencias, consultas, quejas y reclamos que estimen pertinentes, en una oficina establecida localmente para tal fin, respecto de la atención de salud que reciban, y obtener respuesta por escrito conforme a los procedimientos y formas establecidos por el prestador de los servicios de salud públicos o privados, incluyendo al Instituto Salvadoreño del Seguro Social, debiendo clasificar y resolver de manera inmediata según el nivel de prioridad; el Reglamento de la presente Ley regulará la priorización de los casos y su tiempo de respuesta.

Derecho a Segunda Opinión

Art. 22.- Los pacientes, familiares o representante, tendrán derecho a solicitar una segunda opinión en cuanto al diagnóstico de su condición de salud y a las alternativas terapéuticas, ante cualquier tipo de inquietud o duda. En el área privada los costos serán asumidos por el paciente.

Derecho a Conocer Costos

Art. 23.- En el ámbito privado los pacientes, familiares o representante, luego de ser informados sobre su procedimiento de atención médica, conocerán previamente la cotización de los servicios de salud, en aquellos casos que se den modificaciones posteriores durante el procedimiento, deberá ser justificado e informado por los prestadores de servicios de salud.

Derecho a Medicamentos y Otros

Art. 24.- Los pacientes en el ámbito público y los pacientes del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, tienen derecho a medicamentos del listado oficial de medicamentos, insumos médicos, y exámenes de laboratorio y gabinete, indicados por el facultativo, de acuerdo al nivel de atención, basados en las normas y protocolos de atención de cada institución.

Derecho a la Visita

Art. 25.- Todo paciente tiene derecho a ser visitado por sus familiares y personas conocidas, de conformidad al horario de atención regulado por las autoridades del establecimiento, permitiéndose el acompañamiento de una persona en horario nocturno cuando las necesidades del paciente o la gravedad de su estado de salud así lo ameriten.

Sección 2ª

DEBERES DE LOS PACIENTES

Deber de Respetar al Equipo de Salud

Art. 26.- Todo paciente, familiar, acompañante o representante legal, que solicite o reciba un tratamiento ambulatorio u hospitalario, deberá tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, sean éstos profesionales, técnicos o administrativos; así como a otros pacientes que se encuentren solicitando o recibiendo servicios de salud; a excepción de aquellos pacientes cuyo estado clínico comprometa su conducta.

Deberes de los Pacientes

Art. 27.- Todo paciente o representante legal que solicite o reciba un servicio de salud ambulatorio u hospitalario, para su adecuado diagnóstico y tratamiento, tendrá los siguientes deberes:

- a) Proporcionar información veraz y completa de sus datos personales, de sus antecedentes personales y familiares, y del motivo de su consulta u hospitalización;
- b) Cumplir las indicaciones y prescripciones que les brinde el personal de salud y someterse a las medidas que se le indiquen, cuando su estado pueda constituir perjuicio a la salud pública;
- c) Cuidar las instalaciones, equipo y mobiliario en que son atendidos al igual que sus familiares y visitas, así como colaborar con el mantenimiento, orden e higiene de las mismas;
- d) Hacer uso adecuado y racional de las prestaciones farmacéuticas e incapacidad laboral; y,
- e) Dejar constancia por escrito cuando se rehúse a seguir las prescripciones médicas y los métodos de tratamiento del prestador de servicios de salud, o cuando cause alta voluntaria.

Deber de Cumplir Prescripciones Médicas

Art. 28.- Todo paciente, familiares o representante legal deberá asumir y cumplir con las prescripciones generales y específicas emanadas del prestador de servicios de salud, a fin de cumplir su tratamiento y restablecer su estado de salud; esto incluye aceptar el alta médica hospitalaria cuando haya finalizado su proceso asistencial.

Deber de Cancelar los Costos Médicos

Art. 29.- Todo paciente, familiar o representante legal que reciba servicios

de salud en el área privada, deberá cancelar los costos de la manera convenida con el prestador de servicios de salud, y solicitar justificación de los costos cuando éstos se modifiquen.

Los costos hospitalarios deberán abarcar desde el momento de ingreso hasta el momento en que el facultativo firma el alta hospitalaria.

CAPITULO V DERECHOS Y DEBERES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD

Sección 1ª DERECHOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD

Derecho de los Prestadores de Servicios de Salud a un Trato Respetuoso

Art. 30.- Recibir de parte de todo paciente, acompañante o familiares, del equipo y personal relacionado con su trabajo, un trato respetuoso, sean éstos profesionales, técnicos o administrativos, así como la colaboración necesaria para el mejor desempeño de sus funciones.

Derechos de los Profesionales de la Salud

Art. 31.- Además de los derechos regulados por el Código de Salud en su artículo 34 y otras disposiciones relativas a la materia, los profesionales de la salud gozarán de los siguientes derechos:

- a) El profesional de la salud de acuerdo a su experiencia, capacidad y recursos instalados, decidirá el mejor procedimiento de atención, respetando las normas, protocolos institucionales y los reconocidos internacionalmente;
- b) Obtener del paciente y los familiares, la colaboración necesaria para el mejor desempeño de sus funciones;
- c) Dejar constancia por escrito de su negativa a efectuar actos ajenos a la naturaleza de su profesión, las funciones de su cargo y las condiciones acordadas con el paciente o la institución;
- d) Contar con instalaciones apropiadas y seguras que garanticen el buen desempeño de sus labores; y,
- e) Recibir de la autoridad competente la colaboración necesaria para el mejor desarrollo de sus funciones.

Sección 2ª

DEBERES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD Deberes de los Prestadores de Servicios de Salud, de Dar Trato Respetuoso a Pacientes y Familiares

Art. 32.- Todo prestador de servicios de salud en todo el proceso de espera, consulta, u hospitalización, deberá proporcionar al paciente, representante legal o familiar un trato digno y respetuoso.

Deberes de los Prestadores de Servicios de Salud

Art. 33.- Todo prestador de servicios de salud, tendrá los deberes siguientes:

- a) Dar cumplimiento y asegurar la difusión de los derechos y deberes que esta Ley consagra, a todas las personas en atención a su salud;
- b) Explicar a los pacientes y usuarios, de forma clara, concisa y detallada sobre la enfermedad o padecimiento que adolezcan, y su diagnóstico, tratamiento, medicación, duración y posibles efectos secundarios;
- c) Garantizar el secreto profesional, tal como se especifica en el artículo 20 de la presente Ley;
- d) Custodiar los expedientes clínicos de los pacientes, adoptando las medidas técnicas y procedimientos adecuados para el resguardo y protección de los datos contenidos en los mismos y evitar su destrucción o pérdida;
- e) Tener una actuación diligente, profesional, ética y moral, y deberá responder cuando por negligencia, impericia, ignorancia, abandono inexcusable, cause daño o la muerte a un paciente;
- f) Colocar en sus instalaciones y establecimientos de manera pública y visible, los derechos y deberes de los pacientes; y,
- g) Aplicar el mejor procedimiento de atención, respetando las normas institucionales establecidas, de acuerdo a su experiencia, capacidad y recursos instalados.

Deber de Informar

Art. 34.- Todo prestador de servicios de salud, explicará al paciente de manera detallada lo estipulado en el artículo 13 de la presente Ley.

Responsabilidad por Contratación de Personal

Art. 35.- Todos los prestadores de servicios de salud sean públicos o privados, incluyendo al Instituto Salvadoreño del Seguro Social, serán responsables de las acciones de los trabajadores contratados bajo cualquier modalidad de contratación; por lo tanto, en los términos de licitación y posterior contratación se incluirán cláusulas para dar cumplimiento a la presente Ley.

Contacta las Mesas Departamentales de Salud de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos en:

<p>Ahuachapán 7ª Calle Oriente, Barrio Santa Cruz, Casa # 1-5, Ahuachapán. 2413-4516 • 2443-1536</p>	<p>Cuscatlán Calle José Francisco López, 21, Barrio Santa Lucía, Cojutepeque. 2372-6115 • 2372-2546</p>	<p>Usulután 4ª Av. Sur, Barrio El Calvario, No 15. Usulután. 2662-3464 • 2662-3549 • 2624-9029</p>
<p>Santa Ana 10a Av. Sur, entre 23 y 25 Calle Poniente, # 46, Barrio Nuevo o Barrio San Sebastián, Santa Ana. 2440-5874 • 2440-1979 • 2440-2023</p>	<p>La Libertad 9ª Calle Oriente No. 9, entre 3ª y 5ª Av. Norte, Urbanización Santa Mónica, Santa Tecla, La Libertad. 2288-9308 • 2288-9309</p>	<p>Morazán Final Av. Morazán, No. 1299, Barrio San Martín, San Francisco Gotera, Morazán. 2654-1492 • 2654-1498</p>
<p>Sonsonate Lotificación Tatota Poniente, Calle A, Polígono "H", Lote #235, Sonsonate. 2451-1592 • 2451-1507</p>	<p>San Vicente Av. Victoria, Barrio Concepción, Casa N° 3, San Vicente. 2393-0428 • 2393-1017 • 2393-1342</p>	<p>La Unión 10ª Av. Norte y 3ª Calle Poniente, # 7-9, Barrio San Carlos, La Unión. 2604-4531 • 2604-1436</p>
<p>Cabañas 3ª Av. Norte, Casa # 13, Barrio San Antonio, Sensuntepeque. 2382-0869 • 2382-0600 • 2382-3165</p>	<p>La Paz 5ª Av. Norte, No. 2-A, Barrio Candelaria, Zacatecoluca, La Paz. 2334-0658 • 2334-3489 • 2334-4561</p>	<p>San Miguel 10ª Calle Poniente, N° 802, Barrio San Francisco, San Miguel. 2661-6673 • 2661-6674</p>
<p>Chalatenango Barrio San Antonio, Final Segunda Av. Sur, Casa sin número, frente al Hospital "Luis Edmundo Vásquez; Chalatenango. 2301-0366 • 2301-0754</p>		



@PDDHEISalvador



Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos



PDDH El Salvador

San Salvador

Mesa Permanente sobre el Derecho Humano a la Salud en El Salvador y Departamento por el Derecho Humano a la Salud

Sede Central Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos

5ª Avenida Norte y 19 Calle Poniente, N° 12, Polígono W, Urbanización Guadalupe, Centro de Gobierno, San Salvador. Teléfonos: 2520-4300; 2520-4301; y 2520-4302