



Carta de derechos para la seguridad del paciente

10

derechos para la seguridad del paciente

- 1** Derecho a una atención oportuna, eficaz y adecuada
- 2** Derecho a procesos y prácticas de salud seguros
- 3** Derecho a personal de salud calificado y competente
- 4** Derecho a productos médicos seguros, y a su uso seguro y racional
- 5** Derecho a instalaciones de salud seguras y protegidas
- 6** Derecho a la dignidad, el respeto, la no discriminación, la privacidad y la confidencialidad
- 7** Derecho a la información, la educación y el apoyo para la toma de decisiones
- 8** Derecho al acceso a los registros médicos
- 9** Derecho a ser escuchado y a una resolución justa
- 10** Derecho a la participación del paciente y su familia

Dedicatoria

En memoria de los pacientes que han perdido la vida o sufrido daños evitables en la atención de salud. Que esta Carta sea un faro de esperanza y compromiso que contribuya a garantizar que se proteja el derecho de todos los pacientes a una atención segura y que sus voces se escuchen y se valoren.

Antecedentes

La Organización Mundial de la Salud (OMS) presenta la Carta de derechos para la seguridad del paciente,¹ un recurso fundamental destinado a apoyar la ejecución del *Plan de acción mundial para la seguridad del paciente 2021-2030: hacia la eliminación de los daños evitables en la atención de salud*. Esta Carta se elaboró en el marco del Día Mundial de la Seguridad del Paciente del 2023, para el cual se eligió el tema “Involucrar a los pacientes en la seguridad del paciente” y el lema “¡Demos voz a los pacientes!”. Refleja el compromiso de integrar conceptos esenciales, como la participación del paciente y su familia, la equidad, la dignidad, el acceso a la información y la gestión de riesgos, en los principios y prácticas fundamentales de la seguridad del paciente. La Carta desempeña un papel fundamental para impulsar el logro del Objetivo de Desarrollo Sostenible 3: garantizar una vida sana y promover el bienestar de todas las personas a todas las edades. En ella se destaca la importancia de prestar una atención de salud segura y de calidad como componente esencial de la cobertura universal de salud. Al promover las prácticas seguras y la reducción de los daños evitables en la atención de salud, la Carta apoya la mejora de los resultados en materia de salud y el bienestar de los pacientes. También promueve la educación y capacitación del personal de salud. Su enfoque, basado en los derechos y en la gestión de riesgos, fortalece la capacidad de los países para gestionar los principales riesgos de seguridad en la atención de salud.

Finalidad

Teniendo en cuenta que aproximadamente uno de cada diez pacientes sufre algún tipo de daño cuando se le presta atención de salud, y que cada año se producen más de tres millones de muertes en todo el mundo a causa de una atención de salud insegura (1), el propósito de esta Carta es definir los derechos de los pacientes en el contexto de la seguridad, en particular dado que más del 50% de esos daños son evitables (2). Se promueve la defensa de los derechos del paciente a la seguridad, tal como lo establecen las normas internacionales en materia de derechos humanos, para todas las personas, en todas partes, independientemente de su edad, género, etnia o raza, lengua, religión, discapacidad, situación socioeconómica o cualquier otra condición. La Carta ayudará a las partes interesadas a formular políticas y legislación, y a crear mecanismos que garanticen el respeto, la protección y el cumplimiento de los derechos de los pacientes a una atención segura.

Objetivos

1. Ratificar que la seguridad del paciente es un derecho fundamental de todas las personas en todas partes.
2. Señalar los derechos fundamentales en materia de seguridad del paciente que el personal de salud y de cuidados² y los líderes de la atención de salud deben respetar al planificar, diseñar y prestar servicios de salud seguros.

1 Paciente: persona que recibe atención de salud.

2 El personal de salud son todas las personas dedicadas a actividades laborales cuyo objetivo principal es mejorar la salud. Comprende a profesionales de la medicina, la enfermería, la farmacia, la partería y el laboratorio; al personal técnico, tanto médico como de áreas conexas; a agentes comunitarios de salud, así como a los curanderos y quienes practican la medicina tradicional. También incluye al personal de gestión y de apoyo en el ámbito de la salud, como administradores de hospitales, gerentes de salud de distrito, asistentes sociales, personal de limpieza o conducción de vehículos y otros grupos que desempeñan actividades conexas.

El personal de cuidados presta servicios directos de atención personal, ayuda en las tareas cotidianas y realiza otras tareas diversas de carácter sencillo y regular. Abarca no solo a personas que trabajan en establecimientos de atención de enfermedades agudas, sino también en los cuidados crónicos, la salud pública, la asistencia social y los cuidados en la comunidad y en el hogar.

3. Promover una cultura de seguridad, equidad, transparencia y rendición de cuentas en los sistemas de salud.
4. Empoderar a los pacientes para que participen activamente como asociados en su propia atención y hagan valer su derecho a una atención segura.
5. Apoyar la formulación y la aplicación de políticas, procedimientos y mejores prácticas que fortalezcan la seguridad del paciente.
6. Reconocer la seguridad del paciente como un componente integral del derecho a la salud.

Público destinatario

La Carta de derechos para la seguridad del paciente está dirigida a una amplia gama de partes interesadas, cada una con un papel definido en la afirmación, reivindicación y defensa de los derechos para la seguridad del paciente en la atención de salud. Entre las partes interesadas están las siguientes:

1. pacientes, familias, personas a cargo del cuidado y público en general;
2. organizaciones de la sociedad civil, organizaciones de pacientes, grupos de pacientes y defensores de pacientes;
3. personal de salud;
4. responsables de las políticas, líderes de la atención de salud y directores de establecimientos de salud;
5. asociaciones profesionales, expertos en seguridad del paciente, organizaciones internacionales y organizaciones intergubernamentales;
6. autoridades regulatorias subnacionales y nacionales;
7. expertos, defensores, activistas y organizaciones de derechos humanos;
8. el sector académico y las instituciones de investigación.

Aplicabilidad

La Carta es de aplicación universal en todos los entornos de atención de salud y es pertinente en cada uno de sus niveles. Brinda orientación sobre la interacción entre el paciente y el sistema de salud en toda la gama de servicios de salud, incluidos los de promoción, protección, prevención, curación, rehabilitación y cuidados paliativos. Además de los pacientes, en la Carta también se reconoce la importancia de involucrar y empoderar a las familias y a las personas a cargo del cuidado en los procesos de atención de salud y los sistemas de salud a escala comunitaria, subnacional y nacional.

Proceso de redacción de la Carta

La Carta se redactó mediante un proceso de consulta con los miembros del grupo de planificación del Día Mundial de la Seguridad del Paciente del 2023 en el que intervinieron muy diversas partes interesadas, como personas defensoras de los pacientes; expertos en seguridad de los pacientes, en seguridad hospitalaria y en derechos humanos; personal de salud; responsables de las políticas; y líderes de la atención de salud. Se basa en una revisión exhaustiva de las cartas de derechos de los pacientes y los instrumentos jurídicos existentes en todo el mundo. Las personas que participaron (tanto de manera presencial como virtual) en la conferencia mundial de la OMS "Involucrar a los pacientes para la seguridad del paciente", organizada en el marco del Día Mundial de la Seguridad del Paciente del 2023 y que tuvo lugar los días 12 y 13 de septiembre del 2023 en la Sede de la OMS en Ginebra, examinaron de manera crítica una versión preliminar de esta carta.

Seguridad del paciente y derechos humanos

En esta sección de la Carta se exploran los vínculos entre la seguridad del paciente, el derecho a la salud y los derechos humanos en general. Los derechos humanos están consagrados en diversos instrumentos internacionales, como la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966), la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (1979), la Convención sobre los Derechos del Niño (1989), la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008) y otros tratados internacionales y regionales. Dichos instrumentos reconocen y procuran defender los principios fundamentales de igualdad y no discriminación que salvaguardan la dignidad y el valor de cada persona, independientemente de su origen, en los que se basan todos los derechos humanos: el derecho a la salud, la vida, la libertad, la seguridad, la igualdad, la privacidad, la educación, la libertad de expresión y muchos más.

En los entornos de atención de salud, la seguridad del paciente es una aplicación importante de las normas y los estándares en materia de derechos humanos.

Derecho a la salud. El derecho a la salud es el derecho de toda persona al goce del grado máximo de salud física y mental que se pueda lograr. Todos los Estados Miembros de la OMS han ratificado al menos un tratado internacional de derechos humanos en el que se incorpora este derecho. En consecuencia, los países tienen la obligación legal de elaborar y aplicar leyes y políticas que garanticen el acceso universal a servicios de salud seguros y de calidad, así como de prestar la debida atención a las condiciones que permitan a las personas vivir con la mejor salud posible. Dado que la atención de salud insegura es una de las principales causas de morbilidad y mortalidad en todo el mundo, la seguridad del paciente, basada en el principio ético de “ante todo, no hacer daño”, es un elemento indispensable para asegurar la participación segura de los pacientes en el sistema de salud y el respeto del derecho a la salud.

Derecho a la vida, la libertad y la seguridad personal. El derecho a la vida va más allá de evitar un daño deliberado e incluye el derecho a una atención de salud que no genere daño involuntario, especialmente cuando este sea evitable según la evidencia disponible en ese momento. El derecho a la libertad prohíbe la privación arbitraria de la libertad por motivos de discapacidad o deficiencia, incluida la privación de la libertad como consecuencia de problemas mentales subyacentes. Requiere que se adopten métodos de toma de decisiones asistida a fin de empoderar a los pacientes para que den su consentimiento libre y fundamentado para ingresar en los establecimientos de salud y recibir tratamiento. La seguridad personal en la atención de salud implica garantizar que se trate a los pacientes en un entorno seguro y en el que estén protegidos frente a toda forma de abuso, descuido, violencia o explotación.

Derecho a la dignidad. El derecho a la dignidad implica una atención de salud que sea culturalmente apropiada y respete la humanidad, la autonomía, la voluntad y las preferencias de cada paciente en relación con la aceptabilidad de los servicios prestados.

Derecho a la información. Todo paciente tiene derecho a recibir información sobre su estado de salud y las opciones de tratamiento, los riesgos, los beneficios y el pronóstico en un formato accesible y comprensible. Esto le permite participar activamente en su proceso de salud y tomar decisiones fundamentadas respecto a su atención.

Derecho a la privacidad. El derecho a la privacidad es esencial en los entornos de salud y repercute directamente en la seguridad del paciente. Los pacientes tienen derecho a esperar que se salvaguarde su intimidad física, sus asuntos personales y su información médica.

Derecho a la no discriminación. La atención de salud segura debe ser accesible para todos los pacientes, en todas partes, en todo momento, independientemente de su edad, género, etnia o raza, lengua, religión, discapacidad, situación socioeconómica o cualquier otra condición, tal como se establece en las normas en materia de derechos humanos.

Derecho a no sufrir un trato cruel, inhumano o degradante. El derecho a no sufrir un trato que sea cruel, inhumano o degradante protege a las personas de acciones que pongan en peligro su bienestar físico, mental, emocional y psicológico. Exige un entorno de atención de salud en el que los pacientes sean tratados con compasión y respeto.

La seguridad del paciente representa una manifestación tangible del ejercicio de los derechos humanos relacionados con la salud, y es una prueba decisiva del compromiso mundial con el respeto, la protección y el cumplimiento de esos derechos.

Diez derechos para la seguridad del paciente

A continuación se indican diez derechos del paciente que son cruciales para mitigar los riesgos y prevenir los daños al paciente en la atención de salud, a fin de garantizar su seguridad. Estos derechos reconocen que la seguridad del paciente depende de múltiples factores, como la actuación del personal de salud; la disponibilidad de productos médicos seguros; la dignidad, el respeto y la no discriminación; el acceso a la información; y la participación de los pacientes y sus familias. En estos derechos también se reconoce que el entorno socioeconómico, el entorno físico y las características individuales de la persona influyen en la seguridad del paciente. Por lo tanto, se formulan teniendo en cuenta el contexto más amplio de los determinantes de la salud.

1. **Derecho a una atención oportuna, eficaz y adecuada.** Los pacientes tienen derecho a recibir una atención oportuna y eficaz, adaptada a sus necesidades de salud, sobre todo en situaciones en las que no recibir la atención necesaria en el momento oportuno podría provocar el avance de la enfermedad, el deterioro clínico y la muerte en el entorno hospitalario a consecuencia de eventos adversos o resultados desfavorables, como daños evitables al paciente. Este derecho se extiende a recibir una atención eficaz fuera del horario laboral, garantizando su disponibilidad las 24 horas del día. Los pacientes también tienen derecho a que se les informen rápidamente los resultados de cualquier prueba crítica, en especial después del alta hospitalaria.

Una atención eficaz significa que los pacientes reciban una atención basada en la evidencia y acorde con las normas de atención establecidas para determinadas afecciones o necesidades de salud. La prestación de una atención adecuada garantiza que todos los aspectos de la atención se adapten a las necesidades y preferencias culturales y específicas del paciente, en colaboración con el propio paciente, al tiempo que se evitan complicaciones, riesgos y daños. Además, los pacientes tienen derecho a una atención oportuna y eficaz tras el alta para dar seguimiento a su recuperación y abordar lo antes posible cualquier complicación que pudiera surgir.

2. **Derecho a procesos y prácticas de salud seguros.** Los pacientes tienen derecho a esperar que el personal de salud lleve a cabo procesos y prácticas seguros, y que adopte medidas para reconocer, prevenir y abordar los riesgos y reducir los daños evitables. Esto incluye, entre otras cosas, mantener la identificación correcta y la documentación precisa de los pacientes; establecer métodos clínicos y diagnósticos basados en la evidencia; garantizar que el traspaso de información, la derivación de pacientes y las transiciones en la atención sean seguros, exhaustivos y ágiles; adherirse a prácticas seguras para la administración de medicamentos, las intervenciones quirúrgicas, las transfusiones sanguíneas, las inyecciones y la prevención y el control de infecciones; evitar el sobrediagnóstico y el infradiagnóstico; y garantizar un tratamiento eficaz.
3. **Derecho a personal de salud calificado y competente.** Los pacientes tienen derecho a recibir atención por parte de personal de salud que posea las calificaciones, aptitudes y competencias necesarias, acordes con las normas nacionales e internacionales, que le permitan prestar una atención segura y prevenir y mitigar los riesgos de seguridad y los daños. La atención debe prestarse con integridad profesional, compasión, empatía y respeto de los derechos, las necesidades particulares, las preferencias personales y el bienestar emocional de cada paciente. Estos tienen derecho a conocer el nombre de los miembros de su equipo de salud y a recibir información detallada sobre sus establecimientos de salud, incluidas las licencias, certificaciones y calificaciones de seguridad cuando las haya.
4. **Derecho a productos médicos seguros y a su uso seguro y racional.** Los pacientes tienen derecho a acceder a los productos médicos que necesiten, incluidos medicamentos, vacunas, dispositivos médicos, medios de diagnóstico, sangre y hemoderivados, técnicas de medicina convencional y complementaria, y tecnologías médicas y de asistencia que cumplan las normas y regulaciones reconocidas en materia de seguridad, calidad y eficacia. Este derecho va más allá de la accesibilidad, y abarca el uso seguro y racional de estos productos, lo que incluye la prescripción, la compra, la conservación, la dispensación, la preparación, la administración y el seguimiento adecuados de los medicamentos y las vacunas; el uso y mantenimiento seguros de los

equipos y dispositivos médicos; y la seguridad en la obtención, el análisis, el procesamiento, la conservación, la distribución y la transfusión de la sangre y los hemoderivados y su seguimiento. Tanto el personal de salud como los pacientes deben estar capacitados para el uso seguro, así como para reconocer y notificar a las autoridades pertinentes las presuntas reacciones adversas a medicamentos, las reacciones a transfusiones, los eventos adversos posvacunales, los errores de medicación y los medicamentos u otros productos médicos de mala calidad y falsificados, según proceda.

5. **Derecho a instalaciones de salud seguras y protegidas.** Los pacientes tienen derecho a recibir atención en establecimientos de salud seguros, resilientes y de fácil acceso para todos. Hay que considerar en especial a las personas con discapacidad, para quienes resulta de suma importancia la adopción de un enfoque basado en el diseño universal³ para la creación, la adaptación o el reacondicionamiento de las instalaciones y los servicios de salud. En los casos en que no sea factible un diseño universal, los establecimientos de salud están obligados a realizar los ajustes razonables.⁴ Este derecho también contempla mantener la integridad estructural y los sistemas críticos; garantizar la resiliencia climática y los entornos sin humo; aplicar protocolos y rutas de evacuación seguros; y cumplir las normas de seguridad eléctrica y contra incendios y radiaciones. En situaciones de emergencia o desastre, los pacientes tienen derecho a ser atendidos en instalaciones en las que se adopte un diseño de infraestructura sólido, que resista los peligros de origen natural y humano, con el fin de garantizar la seguridad, calidad y continuidad de los servicios esenciales, como electricidad, iluminación, agua, saneamiento, gestión de desechos, ventilación y sistemas de infusión, especialmente en las unidades de aislamiento y los quirófanos.

Los pacientes tienen derecho a ser tratados en entornos en los que se mantengan normas estrictas de limpieza y se habiliten las medidas de prevención y control de infecciones, incluido el acceso al agua limpia, el saneamiento adecuado, la adhesión a buenas prácticas de higiene y una gestión segura de los desechos sanitarios. Además, los pacientes tienen derecho a recibir alimentos inocuos y adecuados, que se ajusten a sus necesidades nutricionales y culturales, y a que se tenga en cuenta cualquier alergia conocida.

Los pacientes tienen derecho a ser protegidos de toda forma de violencia, maltrato, abuso (mental, físico, sexual o verbal), descuido, explotación, acoso, secuestro y robo.

6. **Derecho a la dignidad, el respeto, la no discriminación, la privacidad y la confidencialidad.** Todos los pacientes tienen derecho a ser tratados con dignidad y respeto a lo largo de su proceso de atención de salud, independientemente de su origen, creencias, valores, cultura o preferencias. Este derecho abarca la protección frente a toda forma de abuso, descuido, violencia, trato degradante o privación de la libertad, y resulta especialmente crucial en entornos asistenciales delicados, como los relacionados con los cuidados paliativos y terminales, en los que la dignidad y la comodidad son cruciales. El derecho se extiende al respeto de la autonomía de los pacientes y de sus decisiones.

Los pacientes tienen derecho a una atención imparcial e inclusiva, y a que la seguridad y la calidad no se vean comprometidas por ninguna forma de discriminación relacionada con su edad, género, raza, lengua, religión, discapacidad, situación socioeconómica o cualquier otra condición, tal como se establece en las normas internacionales en materia de derechos humanos. Esto implica adoptar medidas para proteger activamente a los pacientes en situación de vulnerabilidad y marginación, incluida la población infantil; las mujeres; las personas mayores o con discapacidad; los pueblos indígenas; las personas refugiadas, migrantes o que enfrentan emergencias humanitarias; y las minorías sexuales, étnicas y de género. Es esencial que la atención sea equitativa, y que los pacientes y comunidades de riesgo participen como asociados en la configuración de la atención que reciben, para garantizar que se aborden adecuadamente sus necesidades y preocupaciones específicas.

3 Diseño universal: diseño de productos, entornos, programas y servicios para que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación o diseño especializado. El diseño universal no debe excluir los dispositivos de asistencia para algunos grupos de personas con discapacidad cuando se requieran.

4 Ajustes razonables: modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en igualdad de condiciones con las demás personas.

Los pacientes tienen derecho a que se mantenga la privacidad de su espacio personal, su cuerpo y sus asuntos personales. Esto incluye realizar las consultas en entornos privados, garantizar la confidencialidad de las conversaciones y que los procedimientos médicos se lleven a cabo con discreción y fuera de la vista del público. El derecho a la privacidad va de la mano con el derecho a la confidencialidad. Todo paciente tiene derecho a que se salvaguarde su información personal y médica. Debe mantenerse la confidencialidad de toda información identificable sobre las afecciones o el estado de salud de un paciente, sus antecedentes o su tratamiento, y solo debe divulgarse con el consentimiento explícito del paciente o su representante designado, o según lo exija la ley. Respetar la privacidad y la confidencialidad es indispensable para establecer y mantener la confianza entre los pacientes y el equipo de salud.

- 7. Derecho a la información, la educación y el apoyo para la toma de decisiones.** Los pacientes tienen derecho a recibir información oportuna, exacta y completa sobre su salud. Esto incluye explicaciones claras sobre sus afecciones, el plan de tratamiento y los medicamentos o productos médicos prescritos, incluido el nombre de estos medicamentos o productos y su finalidad, beneficios, posibles efectos adversos, interacciones, contraindicaciones y alternativas existentes. Los pacientes tienen derecho a recibir información que les permita mantener su salud de forma proactiva, contribuir a su propia seguridad y atender eficazmente sus problemas de salud, incluso mediante el autocuidado. Tienen derecho a una comunicación eficaz, culturalmente apropiada y adaptada a su edad, nivel de escolaridad y necesidades individuales, incluido, si fuera necesario, el uso de interpretación o de formatos distintos y accesibles debido, por ejemplo, a barreras lingüísticas o sensoriales.

Los pacientes tienen derecho a participar activamente en las conversaciones sobre su atención y en el proceso de toma de decisiones y, cuando lo requieran, a recibir un apoyo adecuado (como consultas individuales, ayudas para la toma de decisiones, material educativo y videos) antes de dar su consentimiento para el tratamiento. Tienen derecho a ejercer su capacidad jurídica al involucrar en el proceso de toma de decisiones a un representante de su elección legalmente autorizado. Además tienen derecho a esperar que, en situaciones de urgencia, cuando no sea posible obtener el consentimiento formal y no se cuente con un familiar, una persona cuidadora o un representante legal designado que pueda conocer y comunicar su voluntad y sus preferencias, el personal de salud haga todo lo posible por interpretar de la mejor manera su voluntad y sus preferencias para guiar sus acciones.

Con el uso cada vez mayor de la inteligencia artificial (IA) en la atención de salud, es importante que los pacientes estén informados sobre los puntos fuertes, las limitaciones y los riesgos de la IA en la educación y la toma de decisiones por el paciente.

- 8. Derecho al acceso a los registros médicos.** Los pacientes tienen derecho a acceder a sus registros médicos o a obtener una copia en un formato utilizable y comprensible. Esto incluye tanto registros físicos como electrónicos que sean precisos y estén actualizados. Además tienen derecho a solicitar que se corrijan las inexactitudes objetivas y a controlar el uso de su información. Un paciente puede designar a un representante para obtener su expediente o acceder a él. Los pacientes también tienen derecho a transferir fácilmente su expediente médico cuando soliciten otra opinión o cambien de establecimiento de salud.

Los pacientes tienen derecho a esperar que la información sobre su salud se mantenga resguardada, y que el acceso a ella se limite a las personas implicadas directamente en su atención. Los pacientes tienen derecho a ejercer sus derechos de protección de datos, lo que incluye comprender cómo se utiliza, se transmite y se almacena su información. Tienen derecho a que se les informe sobre cualquier toma de decisiones automatizada y los riesgos conexos para sus datos, especialmente en el contexto de la telemedicina, la telesalud y el uso de la IA en la atención de salud. Deben establecerse medidas de seguridad sólidas para proteger los expedientes médicos de los pacientes contra las violaciones de la confidencialidad o los ciberataques. La divulgación de esta información más allá de las disposiciones jurídicas solo se llevará a cabo con su consentimiento explícito.

9. **Derecho a ser escuchado y a una resolución justa.** Los pacientes tienen derecho a transmitir sus experiencias, presentar quejas y notificar incidentes de seguridad ocurridos durante su atención. Entre ellos se cuentan los eventos adversos que les causen daños, los cuasiaccidentes y cualquier otro riesgo para la seguridad que perciban o cualquier inquietud que tengan al respecto. Los pacientes deben contar con un entorno de apoyo arraigado en una cultura de seguridad en el que se escuche su voz y puedan expresar sus preocupaciones sin temor a represalias o repercusiones negativas. En caso de que se produzca un incidente, los pacientes tienen derecho a recibir explicaciones claras sobre lo ocurrido, sus causas y las medidas adoptadas para la reparación y la resolución justa, y para evitar que se repita. Los pacientes también tienen derecho a participar en un proceso justo y equitativo para abordar cualquier daño que hayan sufrido. Esto implica una vía clara para una investigación independiente, la rendición de cuentas, la reconciliación y la resolución justa, incluida una indemnización acorde con el daño sufrido, la legislación nacional y las mejores prácticas. Debe haber y estar en funcionamiento mecanismos adecuados para notificar incidentes de seguridad, y sistemas para aprender de ellos. En caso de incidentes graves, los pacientes tienen derecho a recibir apoyo permanente, tanto psicológico como de otro tipo, según sea necesario, y deben tener la certeza de que el establecimiento de salud se compromete a aplicar las enseñanzas extraídas del análisis del incidente para mejorar la seguridad de la atención y evitar que se repita en el futuro.
10. **Derecho a la participación del paciente y su familia.** Los pacientes tienen derecho a colaborar activamente como asociados en su atención, con particular énfasis en garantizar su seguridad en cada etapa. Esta colaboración implica el derecho a la autodeterminación y a participar en la toma de decisiones fundamentada; a comprender y gestionar los riesgos; y a contribuir en la planificación y el seguimiento de su tratamiento. En una colaboración así, los pacientes tienen la libertad de elegir su opción preferida de atención y el personal o el establecimiento de salud, y tienen derecho a rechazar la atención sin sufrir coacción, presión ni influencia indebida de nadie. También tienen derecho a redactar un documento de voluntad anticipada que les permita expresar sus preferencias en materia de salud para el futuro en caso de que no pudieran tomar decisiones. Los pacientes conservan el derecho a pedir la opinión de otro médico en cualquier etapa de su atención, una práctica que puede proteger aún más contra los errores médicos y los diagnósticos erróneos. Además, tienen derecho a solicitar el apoyo de sus familiares o de personas que las cuiden a lo largo de su proceso de atención de salud. Los familiares designados por el paciente tienen derecho a participar activamente en las conversaciones y decisiones relativas a la atención, y desempeñan un papel vital para reconocer y señalar los posibles riesgos para la seguridad, sobre todo en aquellas situaciones en las que los pacientes no puedan comunicarse o tomar sus propias decisiones.

Además, los pacientes, las familias, las organizaciones de pacientes y el público en general tienen derecho a participar en la configuración de su sistema de salud para promover la seguridad del paciente, ya sea en forma individual o como miembros de una comunidad u organización. Esto puede adoptar la forma de medidas públicas, como campañas de sensibilización o educación en materia de salud, o de participación en la elaboración de políticas, la prestación de servicios, la valoración, el seguimiento, la evaluación y la investigación, lo cual puede llevarse a cabo mediante comités consultivos de pacientes y familiares o mediante las juntas y los comités directivos de los establecimientos de salud.

Llamamiento a la adopción por los países y las partes interesadas

La OMS invita a los Estados Miembros y a todas las partes interesadas a adoptar, difundir y aplicar la Carta de derechos para la seguridad del paciente mediante las siguientes medidas polifacéticas, a la vez que la adaptan al contexto nacional y local según proceda:

- **Implicación de las partes interesadas.** Llevar a cabo un análisis de las partes interesadas para reconocer las que sean pertinentes, incluidas las organizaciones de pacientes, el sector privado y los sectores distintos al de la salud, a fin de sensibilizarlos, obtener su compromiso y asegurar su participación y colaboración activas para adoptar, adaptar, aplicar, revisar y actualizar la Carta.
- **Marco legislativo y mecanismos regulatorios.** Llevar a cabo un análisis exhaustivo de los instrumentos jurídicos y los mecanismos regulatorios subnacionales y nacionales existentes en materia de derechos humanos, así como su armonización con los instrumentos regionales e internacionales de derechos humanos. A continuación, adoptar o adaptar la Carta a nivel nacional e institucional, e incorporar los derechos establecidos en la Carta a los instrumentos y marcos regulatorios nacionales existentes, según proceda.
- **Incorporación a las políticas y las pautas profesionales.** Colaborar con las partes interesadas para incorporar los principios de la Carta a las políticas subnacionales y nacionales existentes, como los marcos de seguridad del paciente y de mejora de la calidad, así como a las pautas profesionales y los procedimientos operativos.
- **Mecanismos de rendición de cuentas, reparación e incentivos.** Crear mecanismos, o utilizar los existentes, para que las instituciones y el personal de salud se responsabilicen de informar a los pacientes, familiares y personas cuidadoras sobre la Carta de derechos para la seguridad del paciente y de defender estos derechos. Designar vías claras para denunciar las violaciones de los derechos de los pacientes y establecer medidas correctivas para hacer frente al incumplimiento. Considerar la adopción de medidas de apoyo para mejorar la adhesión a la Carta, como designar “defensores de la Carta” en los establecimientos de salud, especialmente en los que se encuentran en zonas subatendidas.
- **Comunicación y promoción de la causa.** Poner en marcha campañas exhaustivas de sensibilización que promuevan la Carta, sus objetivos y sus repercusiones a largo plazo en la seguridad de los pacientes y los resultados de salud. Adaptar los mensajes en función del público destinatario y aprovechar los diversos canales de comunicación para garantizar una amplia difusión. Evaluar la eficacia de estas medidas de comunicación y promoción en el logro de sus objetivos. Al mismo tiempo, tomar medidas que impulsen la educación de la población en materia de salud, de modo que las personas tengan las habilidades y los conocimientos necesarios para participar activamente en su proceso de salud y tomar decisiones fundamentadas sobre su atención. Además, colaborar con los medios de comunicación y utilizar múltiples vías para difundir información sobre prácticas médicas seguras, intervenciones de autocuidado y otros temas de salud pertinentes.
- **Fortalecimiento de las capacidades del personal de salud y de los defensores de pacientes.** Fortalecer la capacidad del personal de salud y de los defensores de pacientes con las competencias necesarias para promover y aplicar las prácticas de seguridad del paciente, incluidas las que se mencionan en la Carta. Esto puede lograrse incorporando la seguridad del paciente en la educación y la capacitación del personal de salud y de los defensores de pacientes.
- **Seguimiento, evaluación y mejora.** Establecer mecanismos permanentes de seguimiento, evaluación y mejora de la Carta y de las estrategias para su aplicación, evaluando periódicamente la eficacia de los diversos métodos y realizando los ajustes necesarios. Crear mecanismos independientes, o utilizar los existentes, para evaluar el respeto de los derechos de los pacientes en materia de seguridad, investigar las denuncias y garantizar la transparencia del proceso.

- **Investigación.** Asignar recursos para la investigación relacionada con los derechos y la seguridad de los pacientes, la adopción de la Carta por las distintas partes interesadas, las estrategias de aplicación y las repercusiones de la Carta en la cultura de seguridad de los pacientes y en la carga de los daños sufridos por los pacientes, su experiencia y grado de satisfacción y los resultados en materia de salud.
- **Colaboración internacional e intercambio de buenas prácticas.** Participar en la colaboración internacional y en el intercambio de ideas sobre buenas prácticas, desafíos y éxitos en la aplicación de la Carta. Esto podría incluir el establecimiento de una plataforma para el intercambio de información o la celebración periódica de foros internacionales dedicados a los derechos de los pacientes a la seguridad.

Referencias

1. Slawomirski L, Klazinga N. The economics of patient safety: from analysis to action. París: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos; 2020. Disponible en: <http://www.oecd.org/health/health-systems/Economics-of-Patient-Safety-October-2020.pdf>. (Consultado el 4 de abril del 2024).
2. Panagioti M, Khan K, Keers RN, Abuzour A, Phipps D, Kontopantelis E et al. Prevalence, severity, and nature of preventable patient harm across medical care settings: systematic review and meta-analysis. *BMJ*. 2019;366:l4185. Disponible en: <https://doi.org/10.1136/bmj.l4185>.

Fotografía de portada: *Collage* de pacientes de diversos orígenes. © OneBigRobot

Versión oficial en español de la obra original en inglés
Patient safety rights charter

© Organización Mundial de la Salud, 2024
ISBN: 978-92-4-009324-9 (versión electrónica)

Carta de derechos para la seguridad del paciente

ISBN: 978-92-75-32871-2 (PDF)

ISBN: 978-92-75-22871-5 (Versión impresa)

© **Organización Panamericana de la Salud, 2024**. Algunos derechos reservados. Esta obra está disponible en virtud de la licencia de Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Organizaciones intergubernamentales ([CC BY-NC-SA 3.0 IGO](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo/)).

La Declaración de Derechos sobre Seguridad del Paciente es un recurso clave destinado a apoyar la implementación del Plan de acción global para la seguridad del paciente 2021-2030: hacia la eliminación de daños evitables en la atención de salud. La Carta tiene como objetivo perfilar los derechos de los pacientes en el contexto de la seguridad y promueve la defensa de estos derechos, tal como lo establecen las normas internacionales de derechos humanos, para todos, en todas partes y en todo momento.