

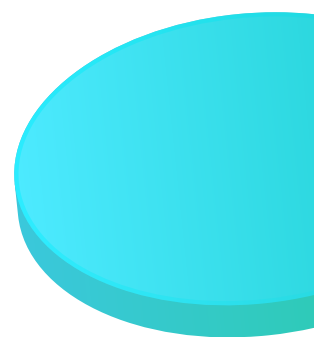
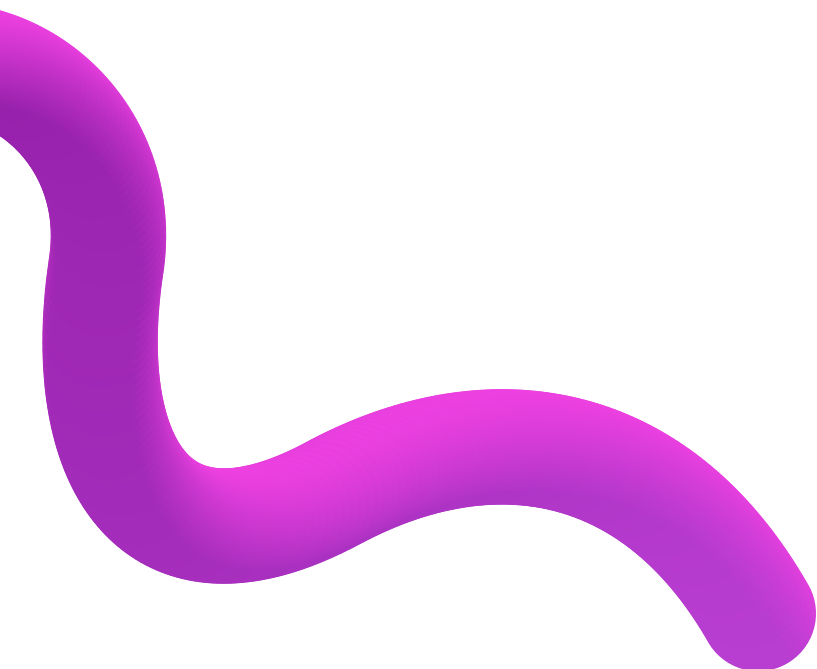
REGLAMENTO

DE DEBERES Y DERECHOS



Tabla de Contenido

Introducción	6
Disposiciones generales	7
Capítulo I. Definiciones	7
Disposiciones específicas	7
Capítulo II. Derechos de la persona usuarias	7
Capítulo III. Identificación y datos personales	10
Capítulo IV. Sobre el trato a las personas trabajadoras de la RSS	14
Capítulo X. Sobre sanciones	14
Disposiciones finales	15



Introducción

Las actuales indicaciones pretenden garantizar los derechos humanos que deben resguardarse en pro de las personas usuarias de la RSS, así como el respeto a los deberes que deben cumplir para recibir la atención clínica-administrativa, adicionalmente, a los definidos por la Ley de derecho y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, N.º 8239.

Los derechos son pilares fundamentales para una persona, siendo estos los que resaltan los principios de la bioética como el respeto, dignidad e integridad y autonomía, facilitándose así la armonía y cooperación en el sistema de salud.

Las declaraciones emitidas por la Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud, la declaración de las Naciones Unidas, entre otras, señalan el derecho a la vida y a la salud como derechos básicos de las personas, a raíz de los sucesos inhumanos que sensibilizaron a todo el mundo en el transcurso de la historia, para reconocer a los derechos humanos como un valor irrenunciable.

Estos mismos, rigen una importante actuación en la atención clínica de una persona paciente, pues todos sin discriminación alguna tienen derecho a una atención clínica adecuada de calidad, siempre y cuando se respete la dignidad e integridad física y moral, así como el derecho a la vida, respeto a la persona e igualdad ante la ley.

Por otro lado, el cumplimiento de los deberes dispuestos en la legislación y las normas internas, pretenden generar eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios, y a la vez, garantizar la protección y seguridad de quienes ofrecen la atención desde las diversas áreas que componen el sistema de salud.

Disposiciones generales

Capítulo I. Definiciones

Artículo 1. Sobre el tema se procede a emitir las siguientes definiciones.

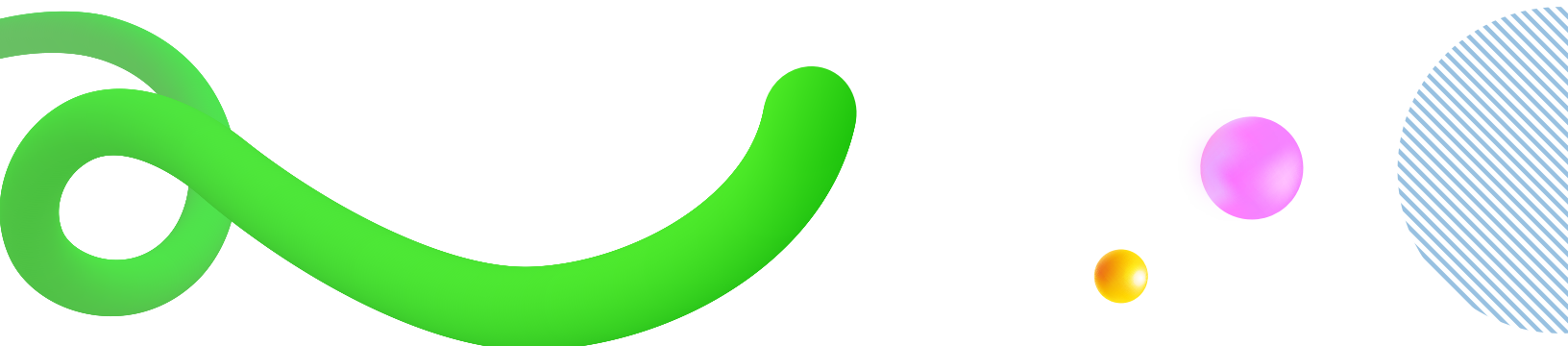
- 1) Cliente:** Es toda aquella persona que no soy yo, y que requiere de la prestación de los diferentes servicios de la RSS en todos los niveles de atención.
- 2) Deberes de la persona paciente:** Son un conjunto de reglas y normas obligatorias establecidas por la ley y a lo interno de la RSS, para establecer una sana convivencia entre los y las pacientes y con el personal.
- 3) Derecho a la salud:** Es un derecho ciudadano, y como tal es oponible ante terceros y específicamente reclamable ante las autoridades de Salud y ante el Estado en general.
- 4) Profesional de la salud:** Se considerarán profesionales en Ciencias de la Salud, en este documento, a quienes ostenten el grado académico correspondiente o uno superior en profesiones básicas debidamente acreditadas para ejercer su profesión en el país.

Disposiciones específicas

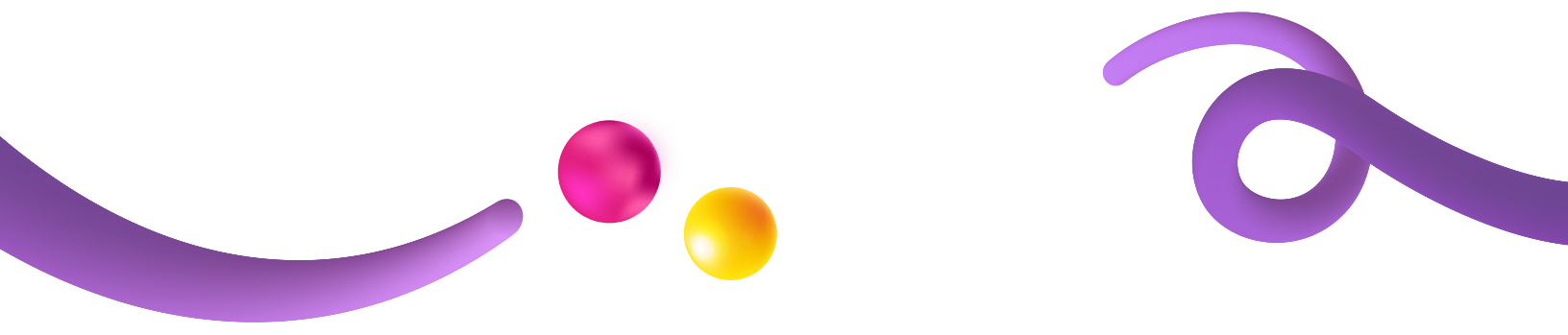
Capítulo II. Derechos de la persona usuarias

Artículo 2. Se definen como derechos los siguientes enunciados.

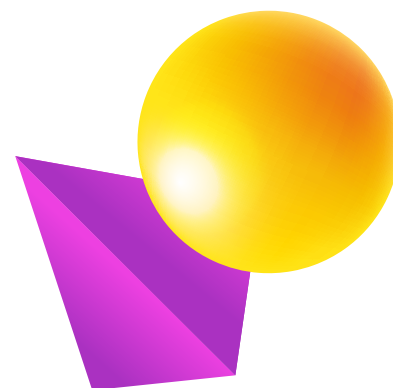
- 1)** Ser informados de sus derechos y deberes, según sus capacidades físicas, sociales, educativas y mentales, en cada servicio de la RSS.
- 2)** Recibir un trato digno, equitativo, respetuoso, considerado, amable y empático de parte de las personas trabajadoras, proveedores y otros (as) usuarios.
- 3)** Recibir información clara y oportuna sobre el estado de salud, así como los tratamientos disponibles a criterio del personal tratante, en el idioma de mayor comprensión y considerando sus capacidades físicas, sociales, educativas y mentales.
- 4)** Recibir la información del nombre, apellidos, profesión y puesto que desempeña la persona que le atiende en el servicio, adecuando la comunicación según las capacidades físicas, sociales, educativas y mentales de cada paciente.
- 5)** Recibir los consentimientos informados y su respectiva explicación verbal, en un lenguaje sencillo y comprensible, según el procedimiento a aplicar. En caso de ser incapaz mental o físicamente para expresar su voluntad o ser menor de edad, se deberá entregar la información al representante legal que porte la documentación para probar su legitimidad.



- 6) Aceptar, rechazar, y/o revocar su consentimiento de recibir un tratamiento de cualquier naturaleza, tras obtener la información que le permita conocer las consecuencias inmediatas y futuras que su decisión le podría generar a su estado de salud.
- 7) Solicitar un estado de cuenta con el detalle de todos los gastos incurridos para su atención en el departamento correspondiente, según lo que disponga la póliza de cobertura utilizada.
- 8) Aceptar, rechazar y/o revocar mediante un consentimiento informado, las propuestas para participar en estudios clínicos de investigación biomédica intervencionista o no, realizados en la RSS.
- 9) Tener acceso al expediente clínico y que se le brinde copia total y/o parcialmente de este, podrá autorizar a terceros cuando se aporte el poder legal respectivo, según el procedimiento definido por el Departamento de Admisión y Registro.
- 10) Recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo, acorde a las normas establecidas por el Ministerio de Salud.
- 11) Resguardar la confidencialidad de la información generada como resultado de la atención de salud, tanto en el proceso, como en el registro de los datos del expediente clínico.
- 12) Autorizar o negarse a la donación de los órganos y tejidos, conforme lo dispone la ley y las normas creadas por el Banco de Tejidos de la RSS para ese fin.
- 13) Presentar disconformidades, sugerencias o felicitaciones verbales o escritas respecto a la atención recibida, a través de La Voz del Paciente. Y cuando corresponda a recibir una respuesta clara, fundamentada y comprensible de parte del personal clínico-administrativo, en el plazo establecido por la unidad en el procedimiento creado para ello.
- 14) Recibir y/o rehusarse a recibir visitas, así como indicar la preferencia de compañía, asistencia espiritual -religiosa, procurando el respeto a las creencias de otras personas pacientes, y en cumplimiento de las indicaciones generadas por el personal de salud a cargo.
- 15) Aceptar o rechazar ser grabado, entrevistado o fotografiado con fines de difusión interna o externa. En caso de aceptación se debe contar con su autorización por escrito, a través del Departamento de Experiencia al Cliente.
- 16) Recibir información sobre los horarios de funcionamiento, oferta de servicios, modalidades de atención, coberturas de pólizas de Seguros del INS y formas de pago.
- 17) Solicitar el ingreso de un acompañante durante la atención, cuando corresponda y según lo indicado por el personal a cargo.
- 18) Las personas en condición de vulnerabilidad como personas con discapacidad física y/o mental, trastornos mentales, indígenas, riesgo socioeconómico, mujeres, menores de edad, población con diversidad sexual y cualquier otra que la norma señale, tienen el derecho a ser tratadas sin ninguna distinción, según lo dispuesto por la legislación vigente.



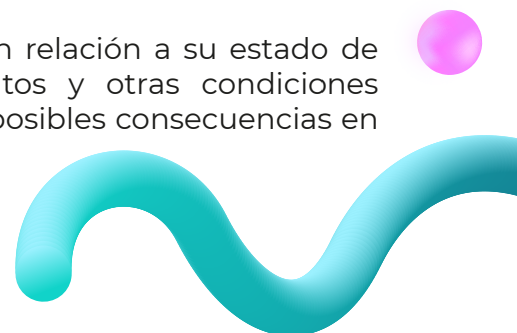
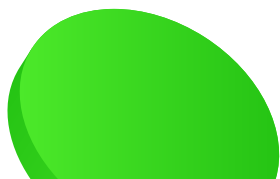
- 19)** Morir con dignidad y a que se le respete su voluntad anticipada de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de la enfermedad o condición.
- 20)** Que se utilice un lenguaje adecuado durante la atención, en lo posible, en el idioma natal o el de mejor comprensión; utilizando los documentos traducidos existentes a ese momento y los medios tecnológicos de comunicación disponibles en la RSS para procurar la recepción de la información.
- 21)** Que el personal de la RSS que le atiende porte una identificación visible.
- 22)** Recibir educación respecto a su tratamiento y recomendaciones de uso de equipo, utilizando los medios adecuados para su comprensión, según cada caso.
- 23)** Tiene derecho a que se le custodie de manera ordenada y responsable sus medicamentos reconciliados, así como su devolución al egreso.
- 24)** Recibir la información acerca del lugar de atención, ubicación y hora en que será atendido. En casos de que el personal a cargo llegue tarde o se ausente por alguna causa justificada, deberá recibir la información oportuna y las acciones que se tomarán para garantizar la prestación del servicio.
- 25)** Recibir en el post consulta todos los documentos relacionados con la cita, explicándole claramente días de incapacidad, próximas citas o acciones que se le indicaron, si requiere estudios, medicamentos, u otros servicios, según cada caso.
- 26)** Solicitar los resultados de sus estudios, epicrisis, u otros documentos relacionados con su tratamiento. De la misma forma puede delegar esta solicitud en un tercero debidamente autorizado.
- 27)** Todo paciente tiene derecho a solicitar por causas justificadas, la reprogramación de citas a las que se ha ausentado, según lo definido por la Guía para la resolución de consultas frecuentes de la RSS INS-RSS-SGCEC-GUI-002 y el Procedimiento de reapertura de un caso dado de alta o con cierre por criterio médico INS-RSS-PSS-ACP-PRO-005.
- 28)** Tiene derecho a solicitar una segunda opinión médica, o bien, a solicitar un cambio de médico tratante, según el Procedimiento para la solicitud y trámite de cambio de médico y/o segunda opinión médica INS-RSS-PSS-AMB-PRO-010.
- 29)** Aceptar o rechazar la presencia de un estudiante durante su proceso de atención, ya sea que participe como observador o bien, reciba instrucciones del personal a cargo como parte de su práctica profesional.
- 30)** Derecho de la persona transgénero a ser llamada verbalmente por el nombre identitario, cuando así se lo manifieste al personal de la RSS.



Capítulo III. Identificación y datos personales

Artículo 3. Las personas usuarias deben cumplir con las disposiciones para la identificación según los siguientes enunciados.

- 1) Presentar sin excepción un documento de identificación en buen estado, auténtico, legible, con una fotografía visible, para su atención en cualquiera de los servicios de la RSS.
- 2) La presentación de un documento de identificación se exceptuará únicamente un caso de emergencia, cuando exista riesgo a la vida. O bien, cuando algún proceso de atención de poblaciones vulnerables lo defina expresamente.
- 3) El documento es individual e intransferible; debe tener número de identificación, fotografía, nombre y apellidos legibles. Para trámites de atención en salud, la RSS acepta únicamente como documento de identificación:
 - a. Cédula de identidad nacional o extranjera.
 - b. Tarjeta de Identidad de Menores.
 - c. Pasaporte.
 - d. Certificación del Registro Civil en caso de pérdida o robo de los documentos de identificación.
 - e. Licencia de conducir.
 - f. Permisos de trabajo de extranjeros emitidos por la Dirección de Migración y Extranjería.
- 4) En caso de un proceso de cambio de nombre en el documento de identidad oficial según el decreto ejecutivo N° 41173-MP, prevalecerá en los registros del expediente clínico el nombre que se indique en la identificación vigente al momento de solicitar la atención, sin que ello vaya en detrimento de lo estipulado en el artículo 2 inciso 30) del presente reglamento.
- 5) La persona menor edad, entre los 12 y 18 años, debe presentar la Tarjeta de Identificación del Menor (TIM).
- 6) La persona extranjera mayor de edad debe presentar DIMEX (incluye las categorías de Solicitante de Refugio y Permiso Laboral) o Pasaporte, en buen estado, auténtico, legible, con una fotografía visible según corresponda.
- 7) Persona extranjera menor de edad, deberá aportar el certificado de nacimiento o el documento de identidad migratorio para extranjero menor de edad (DIMEX), emitido por la Dirección General de Migración y Extranjería. El trámite deberá ser realizado por el representante legal del menor.
- 8) Deberá mantener al día los datos suministrados a la RSS, por lo cual en el momento de que algún dato se modifique, el o la titular deberá de comunicarlo oportunamente, especialmente el correo electrónico y teléfono como medios de comunicación entre la persona usuarias y la RSS.
- 9) Deberá aportar datos reales, pues serán consignados bajo el principio de buena fe, sin vicios de voluntad o consentimiento, realizado por medio escrito, de forma verbal, mediante apoderado o a través de medios tecnológicos dispuestos.
- 10) Proporcionar la información más completa y veraz posible con relación a su estado de salud, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos y otras condiciones relacionadas con la salud. Quedando bajo su responsabilidad las posibles consecuencias en su atención, al ocultar información al personal de la RSS.



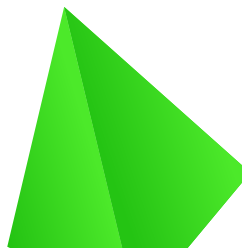
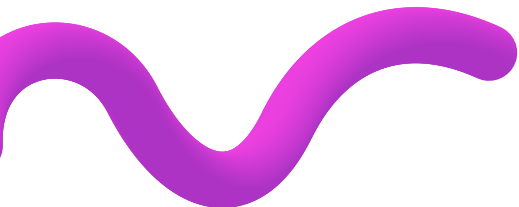
Artículo 4. Sobre los deberes de la persona usuarias durante el proceso de atención en la RSS.

- 1) No fumar, portar armas o cualquier artículo que pueda ser utilizado para ese fin; así como, transportar, manipular, almacenar, vender, facilitar a otros o consumir drogas lícitas o/ y ilícitas dentro de las instalaciones de la RSS.
- 2) No presentarse a recibir servicios de salud, bajo los efectos del alcohol, así como cualquier otra droga lícita o ilícita, salvo que esté en riesgo su vida y amerite atención inmediata, según criterio del personal a cargo.
- 3) Mantener el orden y el aseo en las instalaciones del área de salud donde es atendido (a), siguiendo las indicaciones del personal.
- 4) Está prohibida cualquier manifestación de violencia del usuario (a) hacia otras personas pacientes, sus visitantes y/o acompañantes, así como a proveedores o terceros que se encuentren en las instalaciones de la RSS.
- 5) Acatar los horarios establecidos para encender y apagar el televisor y equipos de cómputo u otros dispositivos electrónicos durante la hospitalización, así como no manipular los dispositivos electrónicos dispuestos en los diferentes servicios en la RSS.
- 6) Deberá salir de las instalaciones al completar su proceso de atención, evitando la permanencia no autorizada fuera del horario de atención.
- 7) Toda persona usuaria deberá esperar la atención en el sitio dispuesto para tal fin, manteniendo el orden y la seguridad en las instalaciones, evitando dirigirse a otras áreas de las instalaciones.
- 8) Deberá respetar las restricciones de ingreso a las áreas señaladas para uso de trabajadores o cuando así lo indique el personal de seguridad.
- 9) No deberá utilizar teléfonos celulares, dispositivos electrónicos, libros, periódicos, entre otros, durante cualquiera de los procesos de atención, para garantizar el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad y una adecuada comunicación con el personal de la RSS.
- 10) En un evento natural y/o emergencia, deberá seguir las indicaciones del personal y dirigirse a las zonas de evacuación designadas.
- 11) Acatar las indicaciones y rótulos que previenen de zonas en riesgo, suelo mojado, área en construcción, entre otros, con el fin de evitar un accidente.
- 12) Hacer un uso adecuado de los espacios físicos y equipo como salas de espera, mobiliario, baños, cafeterías, tomas de corriente eléctrica, entre otros, evitando provocar daños intencionales en las mismas.
- 13) Ingerir alimentos únicamente en las salas destinadas para consumo, más no se podrá en los espacios destinados para la atención médica), hay salas de espera en puntos donde no afectaría.
- 14) No dar u ofrecer dádivas, regalos, obsequios, reconocimientos económicos o patrimoniales, así como ningún tipo de compensación en especie, a las y los trabajadores.



- 15)** La persona usuaria debe informarse acerca de las condiciones generales de la póliza que utiliza, apegarse a las normas que rigen para el funcionamiento de cada servicio y el modelo de atención.
- 16)** Cumplir con los requisitos establecidos al optar por la libre elección médica en las pólizas que lo permitan, a través de las instancias correspondientes.
- 17)** No falsificar o alterar documentos emitidos por la RSS, ya que se trata de un documento con validez legal.
- 18)** Resguardar la documentación entregada en su proceso de atención y aportarla cuando le sea solicitada.
- 19)** Resguardar y responsabilizarse de sus objetos personales mientras se encuentre en las instalaciones de la RSS.
- 20)** Reportar en forma oportuna signos, síntomas o riesgos en caso de exposición a una enfermedad contagiosa, para evitar el riesgo al personal o al resto de personas usuarias. Así como la utilización de dispositivos y protocolos que sean designados por las autoridades de salud en forma adecuada o según lo normado, en caso de brote, epidemia o pandemia.
- 21)** Asistir a sus citas con puntualidad, en caso de tener una eventualidad, comunicarlo en el menor tiempo posible, con el fin de evitar el alta por abandono o cualquier otra afectación en su recuperación, generado por una ausencia injustificada.
- 22)** En caso de recibir terapias, debe asistir con su carné y presentarse 15 minutos antes de su sesión de tratamiento.
- 23)** No asistir con menores de edad como acompañantes a los servicios de atención, ya que podría implicar la suspensión del servicio, según las Disposiciones que regulan el ingreso de las personas clientes a los servicios ambulatorios de la RSS INS-RSS-SGC-GG-DIS-002.
- 24)** En caso de cita programada, deberá presentarse con ropa que le permita la revisión y tratamiento en la zona afectada, de no ser posible, el personal de salud podrá solicitarle el retiro de las prendas con el fin de realizar un adecuado abordaje.
- 25)** Respetar el reposo indicado en los periodos de incapacidad y obedecer al cuidado de las lesiones cuando es egresado.
- 26)** Las personas usuarias de la RSS tienen el deber de firmar o hacer manifiesta su voluntad mediante el consentimiento informado, para la realización o rechazo de ciertos procedimientos.
- 27)** Indicar al personal sobre situaciones particulares relacionadas con credos, filosofía y estilos de vida, que puedan ser afectadas por algún tratamiento o intervención.

- 28)** Cuidar los dispositivos suministrados de manera permanente o temporal para su tratamiento. Queda prohibido generar daños de manera dolosa, siendo responsabilidad de la persona usuaria el uso debido y cuidadoso.
- 29)** Los pacientes hospitalizados, en consulta u observación, no deberán ingresar a las zonas de internamiento que no corresponda a la asignada, zonas de acceso restringido, o bien, salir de las instalaciones del centro.
- 30)** Indicar si un tratamiento o medicamento le produce algún efecto secundario que se perciba como nocivo, y consultar oportunamente al personal de salud sobre su manejo.
- 31)** Las personas usuarias de la RSS a quienes se les prescriban medicamentos deben cumplir con las indicaciones emitidas por el personal de salud.
- 32)** Presentarse a retirar sus medicamentos en la fecha, lugar y hora indicada.
- 33)** Seguir las instrucciones respecto al uso correcto de sus medicamentos, completando su tratamiento según la indicación médica.
- 34)** Revisar y acatar las instrucciones, disposiciones e indicaciones escritas o verbales, sobre su tratamiento y seguimiento; o cualquier otro aspecto señalado durante el uso de los servicios de salud, de parte del personal que le atiende.
- 35)** Aportar sus medicamentos de uso crónico al ser hospitalizados para continuar su tratamiento durante el internamiento (con nombre y fecha de vencimiento visibles en el medicamento).
- 36)** Mantener los medicamentos en casa, según las recomendaciones brindadas en la farmacia.
- 37)** No utilizar los dispositivos y medicamentos provistos por la RSS para fines de lucro u otros que no correspondan a los indicados en su tratamiento.
- 38)** No tomar fotografías, audios ni videos dentro del consultorio, salas de operaciones, salas de procedimientos, salas de terapia e imágenes médicas, o en el desarrollo de cualquier procedimiento clínico.
- 39)** No deberá realizar fotografías o videos no autorizados durante la atención del personal clínico, procurando el cumplimiento del principio de confidencialidad establecido en la normativa vigente.
- 40)** No realizar fotografías o videos de otras personas usuarias, en respeto de su imagen e intimidad.
- 41)** No utilizar imágenes, logotipos u otros atributos contemplados en el libro de marca de la institución, para uso personal, divulgación en redes sociales o similares.



Artículo 5. Sobre los deberes de la persona acompañante.

- 1) Permanecer al lado del o la paciente en cuidado, no puede ingresar a otros salones y/o áreas del centro médico, lo que podría generar la revocación del permiso otorgado.
- 2) Acompañar permanentemente y velar por la seguridad de la persona paciente, antes, durante y después de la atención de salud.
- 3) Comunicar las inquietudes sobre el estado y condición de salud del o la paciente, al personal a cargo, de manera eficaz y clara.
- 4) Cumplir con el horario de asistencia a las citas programadas para el tratamiento de la persona paciente.
- 5) Portar una identificación oficial, vigente, en buen estado y con fotografía al ingreso de las instalaciones de la RSS, de lo contrario no podrá ingresar.
- 6) Recibir y comprender la información sobre las normas de funcionamiento y canales de comunicación con el personal.
- 7) Respetar las medidas de prevención de riesgos, protección de la salud y cualquier indicación de seguridad del personal.

Capítulo IV. Sobre el trato a las personas trabajadoras de la RSS

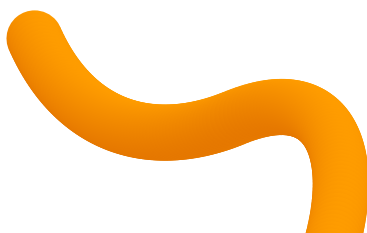
Artículo 6. Las personas usuarias deben procurar un trato acorde a los siguientes enunciados.

- 1) Tratar respetuosa y cordialmente a todo el personal de la RSS.
- 2) Está prohibido amenazar, acosar, violentar física, emocional, o verbalmente a las personas trabajadoras de la RSS, de previo, durante o después de la atención, de manera presencial o por a través de medios electrónicos. Una acción de esta naturaleza podrá generar la suspensión inmediata de la atención médica-administrativa y la expulsión de las instalaciones.
- 3) No acosar u hostigar sexualmente a las personas trabajadoras de la RSS, en ningún tipo de manifestación verbal o física, de forma presencial, a través de medios electrónicos y otros.

Capítulo X. Sobre sanciones

Artículo 7. El incumplimiento a este reglamento por parte de una persona usuaria puede generar la aplicación de medidas administrativas restrictivas de atención o bien, judiciales en caso de que los actos generen un daño, con el fin de garantizar el resguardo de los derechos y deberes establecidos.

Artículo 8. El incumplimiento de parte de entes proveedores a las disposiciones señaladas en esta norma podrá generar sanciones, según lo establecido en el contrato vigente.



Artículo 9. Estas disposiciones son de cumplimiento obligatorio para las personas trabajadoras de la RSS, constituyendo una falta al contrato de trabajo, según lo indicado por el Protocolo para Aplicación del Régimen Disciplinario INS-RSS-SGCCG-PRT-001.

Disposiciones finales

Artículo 10. Vigencia. Este reglamento rige a partir de su aprobación por la Junta Directiva del INS Red de Servicios de Salud S.A.

