



World Health  
Organization



# Carta de derechos de seguridad del paciente

# Decálogo de derechos de seguridad del paciente

- 1** Derecho a una atención oportuna, eficaz y adecuada
- 2** Derecho a procesos y prácticas de atención médica seguras
- 3** Derecho a trabajadores de la salud calificados y competentes
- 4** Derecho a productos médicos seguros y a su uso seguro y racional
- 5** Derecho a instalaciones de atención 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, a la educación y a la toma de decisiones con apoyo
- 8** Derecho de acceso a la historia clínica
- 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 han sufrido daños evitables en la atención sanitaria. Que esta Carta sea un faro de esperanza y compromiso, garantizando que se proteja el derecho de cada paciente a una atención segura y que sus voces sean escuchadas y valoradas.

## Contexto

La Organización Mundial de la Salud (OMS) presenta la Carta de los Derechos de la Seguridad del Paciente<sup>1</sup>, un recurso clave destinado a apoyar la implementación del *Plan de Acción Mundial para la Seguridad del Paciente 2021-2030: Hacia la eliminación de los daños evitables en la atención sanitaria*. La Carta se desarrolló en el marco del Día Mundial de la Seguridad del Paciente 2023 bajo el tema “Involucrar a los pacientes para la seguridad del paciente” y el lema “¡Eleva la voz de los pacientes!”. Refleja un 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 en la promoción del Objetivo de Desarrollo Sostenible 3: “Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades”. Enfatiza la importancia de brindar atención médica segura y de calidad como componente esencial de la cobertura sanitaria universal. Al defender prácticas seguras y la reducción de daños evitables en la atención médica, la Carta apoya la mejora de los resultados de salud y el bienestar de los pacientes. También promueve la educación y formación del personal sanitario. Su enfoque de gestión de riesgos basado en los derechos fortalece la capacidad de los países para gestionar los principales riesgos de seguridad en la atención de salud.

## Propósito

Dado que aproximadamente uno de cada 10 pacientes sufre daños en entornos de atención sanitaria y que se producen más de tres millones de muertes al año debido a una atención insegura en todo el mundo (1), la Carta tiene como objetivo esbozar los derechos de los pacientes en el contexto de la seguridad, especialmente teniendo en cuenta que más del 50% de estos daños son prevenibles (2). Promueve la defensa de los derechos de seguridad del paciente, establecidos por las normas internacionales de derechos humanos, para todas las personas, en todas partes, independientemente de su edad, género, etnia o raza, idioma, religión, diversidad funcional, situación socioeconómica o cualquier otra condición. La Carta apoyará a las partes interesadas en la formulación de políticas y legislación, y en el desarrollo de mecanismos para garantizar que se respeten, protejan y cumplan los derechos de los pacientes a una atención sanitaria segura.

## Objetivos

1. Afirmar la seguridad del paciente como un derecho fundamental del paciente, para todos, en todas partes.
2. Identificar los derechos clave de seguridad del paciente que los trabajadores de la salud y los cuidadores<sup>2</sup> y los líderes de la atención médica deben defender al planificar, diseñar y brindar servicios de salud seguros.
3. Promover una cultura de seguridad, equidad, transparencia y rendición de cuentas dentro de los sistemas de salud.

---

<sup>1</sup> Paciente: persona que es receptora de atención sanitaria

<sup>2</sup> Los trabajadores de la salud son todas las personas que participan en acciones laborales cuyo objetivo principal es mejorar la salud, incluidos los médicos, las enfermeras, los farmacéuticos, las matronas, los profesionales de la salud pública, los técnicos de laboratorio, de salud y médicos y no médicos, los trabajadores de la salud comunitaria y los curanderos y practicantes de la medicina tradicional. También incluye a los trabajadores de gestión y apoyo de la salud, como los administradores de hospitales, los gerentes de salud de distrito y los trabajadores sociales, los limpiadores, los conductores y otros grupos ocupacionales en actividades relacionadas con la salud.

Los cuidadores brindan servicios directos de cuidado personal, ayudando con las tareas rutinarias de la vida diaria y realizando una variedad de otras tareas de naturaleza simple y rutinaria. Incluyen no solo a los que trabajan en centros de cuidados intensivos, sino también a los empleados en cuidados de larga duración, salud pública, atención comunitaria, atención social y atención domiciliaria.

4. Empoderar a los pacientes para que participen activamente en su propio cuidado como compañeros y hagan valer su derecho a una atención segura.
5. Apoyar el desarrollo y la implementación 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 objetivo

La carta de derechos de seguridad del paciente está dirigida a una amplia gama de partes interesadas, cada una con un papel distinto en la afirmación, reclamación y defensa de los derechos de seguridad del paciente en la atención sanitaria. Esto incluye:

1. pacientes, familias, cuidadores y público en general;
2. organizaciones de la sociedad civil, organizaciones de pacientes, grupos de pacientes y defensores de pacientes;
3. trabajadores de la salud;
4. responsables políticos, los líderes de la atención de la salud y los administradores de los centros de atención de la salud;
5. asociaciones profesionales, expertos en seguridad del paciente, organizaciones internacionales y organizaciones intergubernamentales;
6. autoridades reguladoras nacionales y regionales;
7. expertos, defensores, activistas y organizaciones de derechos humanos;
8. instituciones académicas y de investigación.

## Aplicabilidad

La Carta es de aplicación universal en todos los entornos de atención de la salud y es pertinente en todos los niveles de la prestación de atención de la salud. Proporciona orientación sobre la interacción entre el paciente y el sistema de salud en todo el espectro de servicios de salud, incluidos los cuidados de promoción, protección, prevención, curación, rehabilitación y paliativos. Además de los pacientes, la Carta también reconoce la importancia de involucrar y empoderar a las familias y cuidadores en los procesos de atención médica y los sistemas de salud a nivel nacional, regional y comunitario.

## Proceso de desarrollo de la carta

La Carta se ha elaborado a través de un proceso consultivo con los miembros del grupo de planificación del Día Mundial de la Seguridad del Paciente 2023, en el que participan una amplia gama de partes interesadas, incluidos los defensores de los pacientes, los expertos en seguridad del paciente, los expertos en seguridad hospitalaria, los expertos en derechos humanos, los trabajadores de la salud, los responsables políticos y los líderes de la atención sanitaria. Se basa en una revisión exhaustiva de las cartas de derechos de los pacientes y los instrumentos legales existentes en todo el mundo. Un borrador de la carta de derechos de seguridad del paciente fue objeto de una revisión crítica por parte de los participantes (presenciales y virtuales) de 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 2023, que tuvo lugar los días 12 y 13 de septiembre de 2023 en la sede de la OMS en Ginebra.

## Seguridad del paciente y derechos humanos

Esta sección de la Carta explora los vínculos entre la seguridad del paciente, el derecho a la salud y los derechos humanos de manera más amplia. 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. Estos instrumentos reconocen y tratan de defender los principios fundamentales de igualdad y no discriminación que salvaguardan la dignidad y el valor de todas las personas, independientemente de su origen, y en los que se basan todos los derechos humanos: los derechos a la salud, la vida, la libertad, la seguridad, la igualdad, la privacidad, la educación, la libertad de expresión y mucho más.

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

**Derecho a la salud.** El derecho a la salud es el derecho de toda persona al disfrute del más elevado nivel posible de salud física y mental. Todos los Estados Miembros de la OMS han ratificado al menos un tratado internacional de derechos humanos que incorpora este derecho. En consecuencia, los países tienen la obligación jurídica de elaborar y aplicar leyes y políticas que garanticen el acceso universal a servicios de salud seguros y de calidad y de prestar la debida atención a las condiciones que permiten a las personas vivir con la mejor salud posible. Dado que la atención sanitaria insegura es una de las principales causas de morbilidad y mortalidad en todo el mundo, la seguridad del paciente basada en el principio ético "Primero, no hacer daño" es un elemento indispensable para garantizar la participación segura de los pacientes en el sistema de salud y el cumplimiento del derecho a la salud.

**Derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad personal.** El derecho a la vida se extiende más allá de evitar el daño intencional; incluye el derecho a una atención médica que esté libre de daño no intencional, especialmente cuando es prevenible sobre la base de 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 libertad basada en afecciones de salud mental subyacentes. Requiere la implementación de enfoques de toma de decisiones con apoyo para empoderar a los pacientes para que den su consentimiento libre e informado para la admisión y el tratamiento. La seguridad personal en la atención de la salud implica garantizar que los pacientes sean tratados en un entorno seguro donde estén protegidos de cualquier forma de abuso, negligencia, violencia o explotación.

**Derecho a la dignidad.** El derecho a la dignidad implica una atención de la 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 de salud prestados.

**Derecho a la información.** Todo paciente tiene derecho a recibir información sobre su estado de salud, opciones de tratamiento, riesgos potenciales, beneficios y pronóstico en un formato accesible y comprensible. Esto permite a los pacientes participar activamente en su viaje de salud y tomar decisiones informadas sobre su atención.

**Derecho a la intimidad.** El derecho a la privacidad es esencial en los entornos de atención médica y tiene un impacto directo en la seguridad del paciente. Los pacientes tienen derecho a esperar que se salvaguarde su privacidad física, sus asuntos personales y su información médica.

**Derecho a la no discriminación.** La atención sanitaria segura debe ser accesible para todos los pacientes, en todas partes y en todo momento, independientemente de su edad, sexo, etnia o raza, idioma, religión, diversidad funcional, situación socioeconómica o cualquier otra condición, según lo establecido por las normas de derechos humanos.

**Derecho a no ser sometido a tratos crueles, inhumanos o degradantes.** El derecho a no ser sometido a tratos crueles, inhumanos o degradantes protege a las personas de actos que pongan en peligro su bienestar físico, mental, emocional y psicológico. Exige un entorno de atención médica en el que los pacientes sean tratados con compasión y respeto.

La seguridad del paciente representa una manifestación tangible de la realización de los derechos humanos relacionados con la salud y es una prueba de fuego del compromiso mundial de respetar, proteger y hacer efectivos esos derechos.

## Decálogo de derechos de seguridad del paciente

El siguiente es un conjunto de 10 derechos del paciente que son cruciales para la mitigación de riesgos potenciales y la prevención de daños al paciente en la atención médica para garantizar la seguridad del paciente. Estos derechos reconocen que la seguridad del paciente se ve afectada por múltiples factores, como la gestión del personal sanitario, la disponibilidad de productos médicos seguros, la dignidad, el respeto y la no discriminación, el intercambio de información y la participación del paciente y la familia. Los derechos también reconocen que la seguridad del paciente está influenciada por el entorno socioeconómico, el entorno físico y las características personales de un individuo; por lo tanto, se formulan con una conciencia del 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, especialmente en situaciones en las que los retrasos en la recepción de la atención médica requerida rápidamente podrían provocar la progresión de la enfermedad, el deterioro clínico, la falta de rescate y los malos resultados, como los daños prevenibles al paciente. Este derecho se extiende a recibir atención efectiva durante los períodos fuera del horario laboral, asegurando su disponibilidad las 24 horas del día. Los pacientes también tienen derecho a ser notificados de inmediato de los resultados críticos de las pruebas, especialmente después del alta.

Una atención eficaz significa que los pacientes reciben una atención basada en la evidencia y alineada con los estándares establecidos de atención para afecciones o necesidades de salud específicas. La prestación de una atención adecuada garantiza que todos los aspectos de la atención al paciente se adapten a las necesidades y preferencias culturales y específicas de la persona y se proporcionen en colaboración con el paciente, al tiempo que se evitan complicaciones, riesgos y daños. Además, los pacientes tienen derecho a una atención oportuna y eficaz después del alta para garantizar el seguimiento de la recuperación y abordar cualquier complicación emergente lo antes posible.

2. **Derecho a procesos y prácticas de atención médica seguras.** Los pacientes tienen derecho a esperar que los trabajadores de la salud se atiendan a procesos y prácticas seguras e implementen medidas para identificar, prevenir y gestionar los riesgos y reducir los daños prevenibles a los pacientes. Esto incluye, entre otras cosas, mantener una identificación correcta del paciente y una documentación precisa; el desarrollo de guías clínicas y diagnósticas basadas en la evidencia; garantizar traspasos, derivaciones y transiciones de atención seguras y completas; adherirse a prácticas seguras para medicamentos, cirugía, transfusiones de sangre, inyecciones y prevención y control de infecciones; evitar el sobrediagnóstico y el infradiagnóstico; y garantizar un tratamiento eficaz.
3. **Derecho a trabajadores de la salud calificados y competentes.** Los pacientes tienen derecho a recibir atención de trabajadores de la salud que posean las calificaciones, habilidades y competencias necesarias que estén alineadas con las normas nacionales e internacionales y que les permitan brindar una atención segura y prevenir y mitigar los riesgos y daños a la seguridad. La atención debe brindarse a los pacientes con integridad profesional, compasión, empatía y respeto por sus derechos, necesidades únicas, preferencias personales y bienestar emocional. Los pacientes tienen derecho a ser informados sobre los nombres de su equipo de atención médica y a los detalles sobre sus instalaciones de atención médica, incluidas las licencias, la certificación y las calificaciones de seguridad cuando estén disponibles.
4. **Derecho a productos médicos seguros y a su uso seguro y racional.** Los pacientes tienen derecho a acceder a los productos médicos que necesitan, incluidos medicamentos, vacunas, dispositivos médicos, diagnósticos, sangre y hemoderivados, medicinas tradicionales y complementarias, y tecnologías médicas y de asistencia que cumplan con las normas y reglamentos reconocidos de seguridad, calidad y eficacia. Este derecho se extiende más allá de la accesibilidad y abarca el uso seguro y racional de estos productos, incluida la prescripción, el pedido, el almacenamiento, la dispensación, la preparación, la administración y el seguimiento adecuados de medicamentos y vacunas; uso y mantenimiento seguros de los productos sanitarios; y la recolección, el análisis, el procesamiento, el almacenamiento, la distribución y la transfusión seguros de sangre y productos sanguíneos y su monitoreo. Tanto los trabajadores de la salud como los pacientes deben estar capacitados para el uso seguro y la identificación y notificación a las autoridades pertinentes, según sea necesario, de sospechas de reacciones adversas a medicamentos, reacciones a transfusiones, eventos adversos después de la inmunización, errores de medicación, medicamentos de calidad inferior y falsificados y otros productos médicos.

5. **Derecho a instalaciones de atención de salud seguras y protegidas.** Los pacientes tienen derecho a recibir atención en centros de salud que sean seguros, resilientes y de fácil acceso para todos. Es necesario prestar especial atención a las personas con diversidad funcional, en las que es de suma importancia la adopción de un enfoque universal basado en el diseño<sup>3</sup> para el desarrollo, la adaptación o la renovación de las instalaciones y los servicios de atención de la salud. En los casos en que un diseño universal no es factible, los centros de atención médica están obligados a proporcionar ajustes razonables<sup>4</sup>. Este derecho también incluye el mantenimiento de la integridad estructural y los sistemas críticos, la garantía de la resiliencia climática y un entorno libre de humo, la implementación de protocolos y vías de evacuación seguras, y el cumplimiento de las normas de seguridad contra incendios, eléctricas y radiológicas. En situaciones de emergencia y desastres, los pacientes tienen derecho a recibir atención en instalaciones que presenten diseños de infraestructura robustos para resistir los peligros naturales e inducidos por el hombre para garantizar la seguridad, la calidad y la continuidad de los servicios esenciales como la energía, la iluminación, el agua, el saneamiento, la gestión de residuos, la ventilación y los sistemas de infusión, especialmente en las unidades de aislamiento y los quirófanos.

Los pacientes tienen derecho a ser tratados en entornos que mantengan altos estándares de limpieza y permitan prácticas de prevención y control de infecciones, incluido el acceso a agua limpia, saneamiento adecuado, cumplimiento de buenas prácticas de higiene y gestión segura de los desechos de la atención médica. Además, los pacientes tienen derecho a recibir alimentos seguros y apropiados adaptados a sus necesidades dietéticas y culturales y teniendo en cuenta cualquier alergia conocida.

Los pacientes tienen derecho a la protección contra todas las formas de violencia, abuso (mental, físico, sexual o verbal), abandono, explotación, acoso, secuestro y robo.

6. **Derecho a la dignidad, al respeto, a la no discriminación, a la intimidad y a la confidencialidad.** Todos los pacientes tienen derecho a ser tratados con dignidad y respeto a lo largo de su trayectoria asistencial, independientemente de sus antecedentes, creencias, valores, culturas o preferencias. Este derecho abarca la protección contra cualquier abuso, negligencia, violencia, trato degradante o privación de libertad, y es especialmente crucial en escenarios de atención sensibles, como los cuidados paliativos y las situaciones de final de vida, donde la dignidad y la comodidad son cruciales. El derecho se extiende al respeto de la autonomía de los pacientes y al respeto de sus decisiones.

Los pacientes tienen derecho a una atención imparcial e inclusiva, que garantice que la seguridad y la calidad no se vean comprometidas por ninguna forma de discriminación relacionada con la edad, el género, la raza, el idioma, la religión, la discapacidad, la situación socioeconómica o cualquier otra condición establecida por las normas internacionales de derechos humanos. Esto implica poner en marcha medidas para proteger activamente a los pacientes en situación de vulnerabilidad y marginación, incluidos los niños, las mujeres, las personas mayores, las personas con discapacidad, los pueblos indígenas, los refugiados, los migrantes, las personas que viven en emergencias humanitarias y las minorías sexuales, de género y étnicas. Es esencial que la atención sea equitativa y que los pacientes en riesgo y las comunidades sean socios en la configuración de la atención que reciben, para garantizar que sus necesidades y preocupaciones específicas se aborden adecuadamente.

Los pacientes tienen derecho a que su espacio personal y su cuerpo y sus asuntos personales se mantengan en privado. Esto incluye tener consultas en entornos privados, asegurarse de que sus conversaciones sean confidenciales y llevar a cabo procedimientos médicos de manera discreta, lejos de la vista del público. De la mano del derecho a la intimidad está el derecho a la confidencialidad. Todo paciente tiene derecho a la protección de toda la información personal y médica. Toda la información identificable sobre la afección médica, el historial o el tratamiento de un paciente debe mantenerse confidencial y solo debe divulgarse con el consentimiento explícito del paciente o su representante elegido, o según lo exija la ley. Mantener la privacidad

---

<sup>3</sup> Diseño universal: el diseño de productos, entornos, programas y servicios para que sean utilizables por todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación o diseño especializado. El diseño universal no excluirá los dispositivos de asistencia para grupos particulares de personas con diversidad funcional cuando sea necesario.

<sup>4</sup> Ajustes razonables: modificaciones y ajustes necesarios y apropiados que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando sea necesario en un caso particular, para garantizar a las personas con diversidad funcional el disfrute o el ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

y la confidencialidad es esencial para establecer y mantener la confianza entre los pacientes y el equipo de atención médica.

- 7. Derecho a la información, a la educación y a la toma de decisiones con apoyo.** Los pacientes tienen derecho a recibir información oportuna, precisa y completa sobre su salud. Esto incluye explicaciones claras sobre su condición médica, plan de manejo, medicamentos recetados o productos médicos: sus nombres, propósito, beneficios, posibles efectos adversos, interacciones, contraindicaciones y alternativas existentes. Los pacientes tienen derecho a recibir información que les permita mantenerse sanos de forma proactiva, contribuir a su propia seguridad y controlar sus afecciones de forma eficaz, incluido el autocuidado. Tienen derecho a una comunicación efectiva, culturalmente apropiada y adaptada a su edad, alfabetización y necesidades individuales, incluido el uso de interpretación o formatos alternativos y accesibles, si es necesario, debido, por ejemplo, a barreras lingüísticas o sensoriales.

Los pacientes tienen derecho a participar activamente en las discusiones sobre su atención y el proceso de toma de decisiones y, cuando sea necesario, a acceder al apoyo adecuado antes de dar su consentimiento para el tratamiento, como consultas individuales, ayudas para la toma de decisiones, materiales educativos y videos. Tienen derecho a ejercer su capacidad jurídica mediante la participación de un representante legalmente autorizado de su elección en el proceso de toma de decisiones. Además, los pacientes tienen derecho a esperar que, en situaciones de emergencia, en las que no sea posible obtener el consentimiento formal y no esté disponible un miembro de la familia, un cuidador o un representante legal designado, que puede conocer y comunicar la voluntad y las preferencias del paciente, los trabajadores de la salud harán todo lo posible para llegar a la mejor interpretación de la voluntad y las preferencias del paciente para guiar sus acciones.

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

- 8. Derecho de acceso a la historia clínica.** Los pacientes tienen derecho a acceder u obtener una copia de sus registros en un formato utilizable y comprensible. Esto incluye registros físicos y electrónicos que sean precisos y estén actualizados. Los pacientes tienen derecho a solicitar correcciones a las inexactitudes fácticas y a controlar el uso de su información. Un paciente puede designar a un representante para que acceda u obtenga sus registros. Los pacientes también tienen derecho a transferir fácilmente sus registros médicos cuando buscan segundas opiniones o cambian de centro de atención médica.

Los pacientes tienen derecho a esperar que su información de salud se mantenga segura y que el acceso a esta información esté restringido a las personas directamente involucradas en su atención. Los pacientes tienen derecho a ejercer sus derechos de protección de datos, incluida la comprensión de cómo se utilizan, comparten y almacenan sus datos. Tienen derecho a ser informados sobre cualquier toma de decisiones automatizada y los riesgos asociados que afecten a sus datos, en particular en el contexto de la telesalud, la teleasistencia y el uso de la IA en la atención sanitaria. Se deben implementar medidas de seguridad sólidas para proteger los registros de los pacientes de violaciones o ataques cibernéticos. La divulgación de la información del paciente más allá de las disposiciones legislativas debe ocurrir solo con su consentimiento explícito.

- 9. Derecho a ser escuchado y a una resolución justa.** Los pacientes tienen derecho a compartir sus experiencias, presentar quejas y denunciar incidentes de seguridad que ocurran durante su atención. Esto incluye eventos adversos que conducen a daños al paciente, cuasi incidentes y cualquier otro riesgo de seguridad que perciban o preocupaciones de seguridad que tengan. A los pacientes se les debe proporcionar un entorno de apoyo arraigado en una cultura de seguridad, en el que se escuchen sus voces y se expresen sus preocupaciones sin temor a represalias o repercusiones negativas. En caso de incidente, los pacientes tienen derecho a explicaciones claras sobre lo sucedido, las razones detrás de ello y las medidas adoptadas para la reparación, la resolución justa y la prevención de la repetición. Los pacientes también tienen derecho a participar en un proceso justo y equitativo para abordar cualquier daño experimentado. Esto implica una vía clara para la investigación independiente, la rendición de cuentas, la conciliación y la resolución justa, incluida una indemnización en consonancia con el daño sufrido, la legislación nacional y las mejores prácticas. Deben existir y funcionar mecanismos adecuados para notificar incidentes de seguridad y sistemas para aprender de ellos. En casos de incidentes graves, los pacientes tienen derecho a recibir apoyo psicológico continuo y otras formas de apoyo

según sea necesario, y se les debe asegurar que el centro de atención médica se compromete a implementar los aprendizajes del análisis de incidentes para mejorar la seguridad de la atención y prevenir futuros incidentes.

10. **Derecho a la participación del paciente y la familia.** Los pacientes tienen derecho a ser socios activos en su atención, con un enfoque particular en garantizar su seguridad en cada paso de la prestación de atención. Esta asociación implica el derecho a la autodeterminación y a la participación informada en la toma de decisiones, la comprensión y la gestión de los riesgos potenciales, y la contribución a la planificación y el seguimiento de su tratamiento. En una asociación de este tipo, los pacientes tienen la libertad de elegir su opción preferida de atención, sus trabajadores de salud o su centro de atención médica, y tienen derecho a rechazar la atención sin coerción, presión o influencia indebida de nadie. También tienen derecho a crear directivas anticipadas, que permiten a los pacientes describir sus preferencias de atención médica para escenarios futuros en los que es posible que no puedan tomar decisiones. Los pacientes conservan el derecho de buscar la opinión de otro médico en cualquier etapa de su atención, una práctica que puede proteger aún más contra errores médicos y diagnósticos erróneos. Además, tienen derecho a buscar el apoyo de familiares o cuidadores a lo largo de su proceso de atención médica. Los miembros de la familia, designados por el paciente, tienen derecho a participar activamente en las discusiones y decisiones relacionadas con la atención del paciente, y desempeñan un papel vital en la identificación y señalización de posibles riesgos de seguridad, particularmente en situaciones en las que los pacientes no pueden comunicarse o tomar decisiones por sí mismos.

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 como individuos o como miembros de una comunidad u organización. Esto puede adoptar la forma de acciones públicas, como campañas de concienciación o educación sobre la salud; o la participación en el desarrollo de políticas, la prestación de servicios, la evaluación, el monitoreo, la evaluación y la investigación que se pueden realizar a través de comités asesores de pacientes y familias o juntas y comités de centros de atención médica.

## Llamamiento a la adopción por parte de 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 los derechos de seguridad del paciente a través de las siguientes acciones polifacéticas, adaptándola al contexto nacional y local, según proceda.

- **Participación de los grupos de interés.** Llevar a cabo un análisis de las partes interesadas para identificar a las partes interesadas pertinentes, incluidas las organizaciones de pacientes, el sector privado y el sector no sanitario, a fin de sensibilizarlas, asegurar su compromiso y garantizar su participación activa y compromiso en la adopción, adaptación, aplicación, revisión y actualización de la Carta.
- **Marco legislativo y mecanismos normativos.** Realizar un análisis exhaustivo de los instrumentos jurídicos y mecanismos normativos nacionales y regionales existentes en relación con los derechos humanos, y su adecuación a los instrumentos internacionales y regionales de derechos humanos. A continuación, adoptar o adaptar la Carta a nivel nacional e institucional, e incorporar los derechos articulados en la Carta en los instrumentos nacionales y los marcos normativos existentes, según proceda.
- **Incorporación a políticas y guías profesionales.** Colaborar con las partes interesadas para incorporar los principios de la Carta en las políticas nacionales y regionales existentes, como los marcos de mejora de la calidad y la seguridad del paciente, así como en las directrices profesionales y los procedimientos operativos.
- **Mecanismos de rendición de cuentas, medidas correctivas e incentivos.** Crear o utilizar los mecanismos existentes para responsabilizar a las instituciones de atención de la salud y a los trabajadores de la salud de informar a los pacientes, las familias y los cuidadores sobre la Carta de derechos de seguridad del paciente y defender estos derechos. Designar canales claros para denunciar violaciones de los derechos de los pacientes y establecer medidas correctivas para abordar el incumplimiento. Considerar la posibilidad de introducir medidas de apoyo para mejorar el cumplimiento de la Carta, como la designación de "adalides de la Carta" en los centros de atención de la salud, especialmente en los que se encuentran en zonas desatendidas.

- **Comunicación y promoción.** Lanzar campañas integrales de concientización que promuevan la Carta, su propósito y su impacto a largo plazo en la seguridad del paciente y los resultados de salud. Adapte los mensajes de comunicación según el público objetivo y aproveche los diversos canales de comunicación para garantizar un amplio alcance. Evaluar la efectividad de estas intervenciones de comunicación y promoción en el cumplimiento de sus objetivos. Al mismo tiempo, tomar medidas para impulsar la alfabetización en salud pública para garantizar que las personas estén equipadas con el conocimiento y las habilidades para participar activamente en su viaje de salud y tomar decisiones informadas sobre su atención. Además, colabore con los medios de comunicación y utilice múltiples canales de medios para difundir información sobre prácticas médicas seguras, intervenciones de autocuidado y otros temas relevantes de atención médica.
- **Fortalecimiento de la capacidad de los trabajadores de la salud y los defensores de los pacientes.** Fortalecer la capacidad de los trabajadores de la salud y los defensores de los pacientes con las competencias necesarias para promover e implementar prácticas de seguridad del paciente, incluidas las descritas en la Carta. Esto se puede lograr incorporando la seguridad del paciente en la educación y capacitación de los trabajadores de la salud y los defensores de los pacientes.
- **Seguimiento, evaluación y mejora.** Establecer mecanismos para el seguimiento, la evaluación y la mejora continuos de la Carta y sus estrategias de aplicación, evaluando periódicamente la eficacia de los diversos enfoques y haciendo los ajustes necesarios. Establecer mecanismos independientes o utilizar los mecanismos existentes para evaluar el cumplimiento de los derechos de seguridad del paciente, investigar las quejas y garantizar la transparencia en el proceso.
- **Investigación.** Asignar recursos para apoyar la investigación relacionada con los derechos y la seguridad de los pacientes, la adopción de la Carta por parte de las diversas partes interesadas, las estrategias de implementación y el impacto de la Carta en la cultura de seguridad del paciente, la carga del daño al paciente, la experiencia y satisfacción del paciente y los resultados de salud.
- **Colaboración internacional e intercambio de mejores prácticas.** Participar en la colaboración internacional y en el intercambio de las mejores prácticas, los desafíos y los éxitos en la implementación de la Carta. Esto podría incluir el establecimiento de una plataforma para el intercambio de información o foros internacionales regulares centrados en los derechos de seguridad del paciente.

## Referencias

1. Slawomirski L, Klazinga N. The economics of patient safety: from analysis to action. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development; 2020 (<http://www.oecd.org/health/health-systems/Economics-of-Patient-SafetyOctober-2020.pdf>, accessed 4 April 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. doi:10.1136/bmj.l4185.

Foto de portada: *Collage* de pacientes de diversos orígenes, crédito de la foto: OneBigRobot

Carta de derechos de seguridad del paciente

ISBN 978-92-4-009324-9 (versión electrónica)

ISBN 978-92-4-009325-6 (versión impresa)

© **Organización Mundial de la Salud 2024**. Algunos derechos reservados. Esta obra está disponible bajo la licencia [CC BY-NC-SA 3.0 IGO](#).

Unidad Emblemática de Seguridad del Paciente  
Departamento de Servicios Integrados de Salud  
Organización Mundial de la Salud  
20 Avenue Appia  
1211 Ginebra 27  
Suiza  
Correo electrónico: [patientsafety@who.int](mailto:patientsafety@who.int)  
Sitio web: <https://www.who.int/health-topics/patient-safety>

