

Hospital Regional Universitario de Málaga

Catálogo de medidas para la mejora de la intimidad del ciudadano en la UGC de Medicina Física y Rehabilitación



Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Familias
SERVICIO ANDALUZ DE SALUD



TIPO DOCUMENTO

PROCEDIMIENTO GENERAL

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**Catálogo de medidas para la mejora de la intimidad
del ciudadano en la
UGC Medicina Física y Rehabilitación**





Hospital Regional Universitario de Málaga

DATOS DE IDENTIFICACION DEL DOCUMENTO	
TITULO	Catálogo de medidas para la mejora de la intimidad del ciudadano en la asistencia Hospitalaria. UGC
DIFUSIÓN Y ARCHIVO	INTRANET: http://10.200.0.33/intranet/UnidaddeCalidad.aspx
RESPONSABLE/AUTORES	Marina Tirado Reyes Almudena García Calderón Ana María Godoy Ramírez Francisco Luna Cabrera Gema Caparrós Fernández
FECHA VERSION INICIAL	Marzo 2021
VALIDEZ DEL DOCUMENTO	Fecha: Revisión/actualización mínima cada 2 años.
DOCUMENTOS VINCULADOS	1. Plan de mejora de la intimidad del ciudadano en la asistencia especializada. Dirección General de Asistencia Sanitaria. Consejería de Salud. Junta de Andalucía. 2003. 2. PG/BIO/01/v2 Plan de Mejora de la Intimidad del Ciudadano_HRUM_2019
ÁREA DE REFERENCIA	Unidad de Gestión Clínica de Medicina física y Rehabilitación

CONTROL DE LAS MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO		
CODIFICACIÓN	FECHA VERSION	DESCRIPCION DE MODIFICACIONES

AMBITO DE APLICACION
Unidad de Gestión Clínica de Medicina física y Rehabilitación

DESTINATARIOS
Profesionales de la Unidad de Gestión Clínica de Medicina física y Rehabilitación



REVISIÓN	APROBACIÓN
Marina Tirado Reyes Directora UGC Rehabilitación	
Fecha: 31 de marzo 2021	Fecha:

1. INTRODUCCIÓN

Intimidad y privacidad son valores cada vez más apreciados, que están teniendo su reflejo en la protección del ciudadano de interferencias no deseadas en el ámbito de lo estrictamente personal a través de medidas legislativas.

Estos conceptos, lo íntimo, lo privado e incluso lo personal, son difíciles de definir pues constituyen ámbitos de límites difusos, por lo que, a la hora de actuar sobre ellos, se encuentra un espacio donde se sitúa el ciudadano expuesto a la mirada ajena de una forma íntegra, que abarca desde su cuerpo -lo físico y su propia imagen- hasta la información de carácter personal, pasando por sus emociones y relaciones personales.

No se puede olvidar que no se trata de conceptos universales y que, por tanto, se encuentran muy mediatizados por factores culturales e individuales; razones más que suficientes para poner especial atención sobre estos aspectos inherentes a la persona dentro de todo proceso asistencial y de la atención en general.

El respeto a la intimidad y privacidad durante la asistencia sanitaria es una necesidad cada vez más sentida por la población usuaria de los servicios asistenciales.

Este derecho se vehicula a través de líneas estratégicas recogidas dentro de los Contratos Programas anuales que la Dirección General de Asistencia Sanitaria (DGAS) establece con los diferentes centros sanitarios. El objetivo que persigue consiste en la promoción de actuaciones que favorezcan la protección de ese ámbito personal del paciente, y de sus acompañantes, durante su paso o estancia por los centros asistenciales.

Para facilitar el desarrollo e implantación de medidas de fomento de la intimidad del paciente, la DGAS publicó en 2003, un Plan de Mejora de la Intimidad del Ciudadano en la Asistencia Especializada, que nos servirá de guía para el desarrollo de un Plan propio de aplicación en el Hospital Regional Universitario de Málaga, en el que se adaptarán las líneas propuestas a la realidad del centro.

Este documento tiene como objetivo dar funcionalidad a las mejoras establecidas por la UGC de Rehabilitación, para el desarrollo de medidas acordes a los criterios establecidos en el mismo, dándole uniformidad al proceso.

1.1. DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORA DE LA INTIMIDAD DEL CIUDADANO

Ámbito de Aplicación

El ámbito de aplicación del Catálogo de medidas para la Mejora de la Intimidad es la UGC d Medicina Física y Rehabilitación perteneciente al Hospital Regional Universitario de Málaga y situada en varias dependencias en el Hospital Civil (planta de hospitalización y consultas externas), Hospital Materno Infantil y C.A.R.E. José Estrada.

Nivel de Difusión:

El Catálogo será dado a conocer a todos los profesionales sanitarios y no sanitarios pertenecientes a la UGC de Rehabilitación

Este documento y los que se generen en consonancia, serán de consulta pública, enviándose a la web propia de la UGC, alojada en la web del Hospital.

1.1.1. Evaluación de las actuaciones.

Este seguimiento es de carácter autoevaluativo, para la detección de áreas de mejora continua.

A su vez, se tendrán en consideración otros criterios de evaluación del Catálogo como son reclamaciones, encuestas de satisfacción y toda acción relacionada con la intimidad y privacidad del paciente que pudiera generarse en el transcurso de la asistencia sanitaria en la UGC.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVOS

La relación de los profesionales del Servicio Andaluz de Salud con el paciente debe fundamentarse en el respeto hacia éste, a través de la preservación de los aspectos relativos a su intimidad y privacidad durante su paso por los centros sanitarios. El fomento de la protección de estos valores constituye el fin del Catálogo de Mejora de la Intimidad, que cuenta con una serie de objetivos de actuación para su alcance:

1. Adecuación de espacios y disponibilidad de recursos en la UGC para la mejor prestación de servicios directamente relacionados con la protección de la privacidad del usuario.
2. Adecuación de la organización funcional de los servicios para garantizar el respeto al paciente.
3. Incorporación de pautas de comportamiento respecto del trato con pacientes, en cada proceso asistencial y de atención.

3. METODOLOGÍA

3.1. PRIMER OBJETIVO: ESTRUCTURA Y DOTACIÓN.

3.1.1. Espacios reservados para información.

La información en un espacio reservado es imprescindible en todos los casos que requieran una especial atención del paciente y familiares. Estos espacios pueden ser multifuncionales: En áreas de hospitalización,



los despachos médicos; en consultas ambulatorias, las propias consultas; en las unidades de Atención al Usuario, el despacho de su responsable.

CRITERIO:

Todas las áreas asistenciales y de atención al usuario de la UGC de Medicina Física y Rehabilitación disponen de un habitáculo, con un nivel adecuado de confort, para la información al paciente y, en su caso, a los familiares de éste. La disponibilidad de habitáculos o espacios utilizables están en consonancia con el número de personas a quienes hay que informar y el horario establecido para tal fin.

La U.G.C. de Medicina Física y Rehabilitación, dispone de los siguientes espacios para información a pacientes y familiares:

-Área de consultas externas: las propias consultas de los facultativos pertenecientes a la UGC. Ubicadas en el CARE en la 3ª planta y en Hospital Civil, pabellón 2.

-Área de tratamiento ambulatorio: consulta de fisioterapia en la sala de tratamiento ambulatorio.

-Área de hospitalización: pabellón 3, 1ª planta del Hospital Civil.

Se adjunta con esta Guía información específica de LUGARES DESTINADOS A LA INFORMACION, que se exponen en consultas y planta.

3.1.2. Habitaciones de uso individual.

Con independencia de aquellos casos en que el paciente sufre un proceso que requiere aislamiento por motivos clínicos, la utilización individual de habitaciones fomenta un mayor grado de privacidad e intimidad para el enfermo y acompañantes, especialmente, pacientes terminales o de extrema gravedad.

CRITERIO:

La UGC de Rehabilitación facilita, siempre que la asistencia lo permite, el uso de habitaciones individuales, otorgando prioridad a pacientes terminales o de extrema gravedad.

Siempre que existan habitaciones vacías, se ofertan para su uso individual.

3.1.3. Habitaciones de uso compartido.

La intimidad y la privacidad de los enfermos ingresados en habitaciones de uso compartido se encuentran comprometidas. Las acciones de mejora de la calidad van encaminadas a la reducción del número de camas por habitación y colocación de cortinas separadoras que fomenten la privacidad durante la visita del facultativo y cuidados clínicos e higiénicos, evitando la exposición visual innecesaria del enfermo, sin que esto suponga impedimento alguno a situaciones de atención normal o de urgencia.

CRITERIO:

La UGC cuenta actualmente con habitaciones compartidas, con un máximo de dos camas, con cortinas separadoras. Los problemas para garantizar la intimidad son debidos a la infraestructura de la planta, ya que esta planta es provisional desde 2008 y no está adaptada a las necesidades de nuestros pacientes.



Se ha solicitado la instalación de una cortina adicional en la puerta de las habitaciones 1 a 5, dado que son estas en las que por la disposición de camas se puede ver comprometida la intimidad del paciente (próximo a la puerta); además esta cortina no debe interferir en la movilidad/seguridad en la habitación, pero al abrir la puerta sí debe garantizar una mayor intimidad del paciente cuando se le estén proporcionando cuidados.

3.2. SEGUNDO OBJETIVO: ORGANIZACIÓN

3.2.1. Normas sobre interrupciones durante el desarrollo de actividad asistencial.

La relación entre enfermo y médico está insertada en la esfera de la intimidad y de la privacidad de aquel. Partiendo de este principio, la interrupción de actos clínicos por personas ajenas a los mismos, constituye una vulneración del propio acto. Estas interrupciones suelen estar asumidas en la dinámica de las consultas, puesto que son llevadas a cabo por personal de la institución y ésta es una percepción errónea que hay que desechar.

CRITERIO:

La UGC cuenta con instrucciones respecto a la no interrupción de actos clínicos por personas ajenas a los mismos, basadas en el Plan de Mejora de la intimidad y confidencialidad del Usuario del Hospital Regional Universitario de Málaga. Se evitará en todo momento la interrupción no justificada de los actos clínicos.

3.2.2. Presencia de profesionales o alumnos.

El paciente puede sentirse cohibido ante la presencia de profesionales a los que no conoce y con los que no tiene establecida relación clínica, de tal modo que, desde su perspectiva, el principio de privacidad-confidencialidad que rige la relación médico-paciente queda desvirtuado. El carácter Universitario del centro hace frecuente la presencia de profesionales en prácticas o alumnos, sin embargo, esto no debe suponer una imposición para el paciente, sino que, a éste, se le explicará el motivo de estas presencias y, en supuestos de exploraciones sensibles, se le pedirá autorización para la presencia o exploración de personal en proceso de formación.

CRITERIO:

- La Dirección de la UGC tiene establecido el número aconsejable de profesionales que intervienen en cada etapa del proceso asistencial, para evitar la sensación de falta de intimidad. Este criterio tiene presente la normativa y convenios del área respecto a docencia y prácticas clínicas. Se siguen los criterios establecidos en los distintos procedimientos que se aplican en el hospital. Que son los siguientes:
 - ✓ Derecho a la intimidad de los pacientes en presencia de alumnado de Ciencias de la Salud
 - ✓ Derecho a la intimidad del paciente por los Residentes en ciencias de la salud. **Hospitalaria**
 - ✓ Criterios Básicos en Actitudes/ Hábitos de los Profesionales
 - ✓ Plan de Mejora de la Intimidad del Ciudadano en la Asistencia Hospitalaria. Hospital Regional Universitario de Málaga



3.2.3. Información protocolizada.

La información es un elemento fundamental en la relación con los pacientes. Del tratamiento de calidad que se dé a esta información, tanto si es de tipo clínico como información administrativa dependerá la percepción del paciente sobre el equipo que le trata y el centro donde se encuentra. El ambiente de privacidad en que se facilita la información, la persona que la facilita y la forma de abordar el contenido de la misma puede condicionar el resultado. Por ello es preciso que existan pautas o protocolos claros al respecto que evite la incertidumbre de los pacientes.

CRITERIO:

La Unidad de Gestión Clínica de rehabilitación dispone de protocolos escritos que garantizan el proceso que se sigue para facilitar la información en diferentes circunstancias (quién puede facilitar información clínica, quién lo hará en condiciones habituales y quién alternativamente). Incluye procedimiento de pase de planta y procedimiento de información en consultas, además de la explicación del consentimiento informado en los procedimientos que lo precisan.

3.2.4. Información confidencial.

La confidencialidad de la información es una obligación que debe tener presente toda persona responsable de suministrarla, puesto que constituye un aspecto fundamental de la privacidad e intimidad relativa al paciente. En este sentido, debe ponerse especial atención a quién o a quiénes se facilita la información, evitando emitirla en zonas donde puede ser oída por personas no interesadas.

CRITERIO:

La dirección de la UGC difunde entre sus profesionales el derecho a la confidencialidad de la información, concienciando que, en el momento de facilitar información clínica, haya seguridad de que sólo está presente el profesional o profesionales que emite la información, el paciente o, en su caso, los familiares.

3.2.5. Autorizaciones del paciente en relación con su información.

El paciente, como titular de la información clínica o de carácter personal que le concierne, tiene derecho a determinar que no se facilite dicha información a terceras personas; de igual modo, tiene derecho a decidir que no se informe sobre su estancia o ingreso en el centro sanitario. No obstante, y en tanto esta voluntad no sea expresada por el paciente, se puede presuponer que los familiares que le acompañen pueden ser informados, como es costumbre en nuestro medio social.

En cuanto a la protección de los datos de identificación de los pacientes, hay que tener presente que estos datos son confidenciales y, a este respecto, existen leyes específicas que protegen el acceso a los mismos de personas no autorizadas. Así, toda aquella información que contenga nombre y apellidos, domicilio, teléfono, documento de identificación oficial de un paciente o, aquella otra que, no conteniendo expresamente el nombre de la persona, pueda aportar algún dato que conduzca a su identificación tiene carácter confidencial y, como tal, tiene que ser protegida.

En este sentido, la exposición de listados de pacientes en las puertas de consultas o en cualquier otro lugar de los centros sanitarios, vulnera la confidencialidad de los datos y la ley que regula su protección (Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre)



CRITERIO:

La UGC de Medicina Física y Rehabilitación asume la voluntad expresada por el paciente de no suministrar información clínica o sobre su paso y atención en los mismos, y en el caso de menores, la voluntad expresada por quien o quienes detenten la patria potestad o tutoría legal.

La dirección de la UGC cuenta con instrucciones expresas que prohíben la exposición de listados de pacientes en puertas y paredes de los centros sanitarios.

3.2.6. Identificación del profesional que facilita la información.

El profesional que facilita información, tanto si ésta es de carácter clínico o de carácter administrativo, tiene que ser identificado por el paciente y familiares sin mayor dificultad; dado que, además de constituir un referente, se enfatiza el aspecto privado que debe tener el acto de informar.

CRITERIO:

La totalidad de los profesionales pertenecientes a la UGC de Medicina Física y Rehabilitación llevan identificación personal visible, y están informados de la obligatoriedad de llevar visible la identificación personal.

3.2.8. Régimen de visitas.

La mayoritaria utilización de habitaciones compartidas provoca la pérdida de privacidad e intimidad de los pacientes durante el horario de visitas. Esto, siendo así, es por otra parte inevitable.

Pero ello no obsta para que se procure cierta atención a estos aspectos controlando el número de personas que pueden acceder por paciente ingresado. La estimación de dos personas por paciente parece más que suficiente, con lo cual, en todo el horario de visita no habría más de cuatro visitantes por habitación, garantizándose de este modo, al menos, la tranquilidad de los enfermos.

CRITERIO:

La UGC adapta su funcionamiento en el control de acceso de visitantes a criterios de salvaguarda de la intimidad, confidencialidad y seguridad de los mismos, siguiendo los criterios establecidos por el hospital en el procedimiento de Acompañamiento en Hospitalización convencional no COVID Hospital Civil, procedimiento de Acompañamiento en consultas externas, hospital de día y pruebas diagnósticas en Hospital Civil y CARE (2021).

3.2.9. Custodia de la documentación clínica

Según ha establecido la Resolución de la Dirección General de Asistencia Sanitaria sobre acceso a la documentación clínica (R23/01, 4 de junio, modificada por R111/03, y R184/03), el centro sanitario, además de estar obligado a conservar esta documentación –con independencia de cuál sea su soporte, es el responsable de establecer los mecanismos necesarios para salvaguardar la confidencialidad de los datos de la misma con el objetivo de garantizar el derecho del paciente a la privacidad tanto personal como familiar.



Esta responsabilidad no se refiere exclusivamente a la documentación clínica archivada, sino que se extiende a ésta en cada momento del proceso asistencial. La responsabilidad del centro respecto a la documentación clínica es la responsabilidad de los profesionales sanitarios y no sanitarios que, por desempeño de sus funciones, tienen contacto con los historiales clínicos de pacientes hospitalizados o en consultas; responsabilidad de custodia y salvaguarda que finaliza una vez que la documentación se incorpora al archivo del centro.

Dicho esto, hay que subrayar la enorme importancia que la protección de la documentación clínica, entendiéndose por ésta todo tipo de documento (Hojas de analítica, de consultas, pruebas radiodiagnósticas, recetas, etcétera) en el que consten datos relativos a la salud de un paciente tiene para la salvaguarda de la confidencialidad y, por extensión, de la intimidad y privacidad del titular de la información y la gravedad de su vulneración por motivos de una deficiente custodia de la misma.

CRITERIOS GENERALES:

La UGC cuenta con normas que aseguran la confidencialidad de los datos clínicos y de carácter personal contenido en la documentación clínica no archivada, la integridad de la misma, control de su manipulación y, en el caso de estar informatizadas, la imposibilidad de acceso por parte de personas no autorizadas.

- ✓ PNT Custodia de Documentación Clínica y Destrucción Confidencial de Documentos. Hospital Regional Universitario de Málaga. MARZO 2021
- ✓ PNT ARCO: Procedimiento de acceso a la Historia Clínica. Hospital Regional Universitario de Málaga. MARZO 2021

La UGC cuenta en plantas de hospitalización, consultas con zonas reservadas e inaccesibles a personas ajenas donde pueden ser depositadas, con garantías de seguridad, las historias clínicas hasta su devolución o incorporación al departamento de archivo. Asimismo, se realiza el seguimiento de los criterios de seguridad para evitar la pérdida de documentación.

Para los traslados de pacientes entre centros, en caso de que se porten los historiales clínicos o cualquier otra documentación, éstos son llevados bajo la responsabilidad del profesional a cargo del mismo, en sobre cerrado e identificado y entregadas en mano al profesional que corresponda del centro receptor.

La UGC garantiza que el traslado de cualquier tipo de documento clínico a otros centros se efectúa en sobre cerrado y, con independencia del medio que utilice, con acuse de recibo.

3.3. TERCER OBJETIVO: ACTITUDES Y FORMACIÓN DE PROFESIONALES

La consecución de los objetivos del Catálogo para la Mejora de la Intimidad depende totalmente de la actitud positiva de los profesionales sanitarios y no sanitarios, de la predisposición de todos los profesionales a incorporar en sus hábitos de trabajo pautas de actuación que tengan presente los criterios de salvaguarda de la privacidad e intimidad del paciente.

3.3.1. Criterios básicos en actitudes.

- ✓ Las actitudes de los profesionales se rigen por principios de respeto a la dignidad de la persona.



- ✓ Los profesionales garantizan la intimidad de los pacientes durante todo el proceso asistencial con todas las medidas a su alcance.
- ✓ En la relación con pacientes se adoptan conductas asertivas, en un ambiente relajado y privado, facilitando al paciente todas las herramientas e información para que pueda decidir de forma autónoma y sin presiones sobre el proceso de su enfermedad.
- ✓ Los profesionales adoptan actitudes de escucha activa, centrada en las inquietudes del paciente y familiares.
- ✓ Los profesionales adoptan modos y posturas que transmiten a los pacientes y familiares el interés del que escucha con el que habla.
- ✓ Los profesionales utilizan lenguaje comprensivo y adaptado al entorno cultural del paciente y familiares, asegurando que la información ha sido asimilada en la medida adecuada.

3.3.2. Criterios básicos en formación.

La dirección de la UGC valora y solicita a la Unidad Integrada de Formación del centro, las necesidades formativas de sus profesionales al objeto de fomentar la modificación de actitudes y comportamientos que potencien la relación de confianza y respeto mutuo entre profesional y pacientes.

Esta formación se plasma en la organización de cursos especializados que versan sobre temas tales, como:

- ✓ Derecho a la intimidad.
- ✓ Derecho de acceso a la información.
- ✓ Custodia de datos.
- ✓ Manejo de conflictos.
- ✓ El dolor, la muerte, el duelo.
- ✓ Habilidades sociales.
- ✓ Empatía, asertividad, etc.

Estos cursos se dirigen a los profesionales que están directamente relacionados con la asistencia, cuidado y atención de pacientes y familiares. En el caso del personal no sanitario, se da preferencia a los profesionales que, por su cometido, están directamente vinculados a áreas asistenciales o de atención al usuario.

4. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN Y ADAPTACIÓN LOCAL

Muchas de las actividades que se realizan en las áreas asistenciales, ya sean de facultativos como de enfermeras, responden de alguna manera a un modelo protocolizado o a pautas preestablecidas de actuación. Se trata, por tanto, de incorporar sistemáticamente, a todos los protocolos elaborados los criterios de privacidad e intimidad del Plan.

Cada actuación de tipo asistencial o no asistencial protocolizada de la UGC se revisa a efectos de incorporar los criterios de privacidad e intimidad de este Catálogo.

Los propios grupos de profesionales, que elaboran o modifican los protocolos, establecen su autoevaluación.



5. INDICADORES DE RESULTADO

- ✓ **Responsable de evaluación:** Consejo de Dirección de la UGC de Rehabilitación.
- ✓ **Método de evaluación.** Análisis de la satisfacción con la intimidad mediante encuesta interna e informe de análisis con detección de desviaciones y acciones de mejora propuestas, con periodicidad anual.

6. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

1-. Plan de mejora de la intimidad del ciudadano en la asistencia especializada. Dirección General de Asistencia Sanitaria. Consejería de Salud. Junta de Andalucía. 2003. Disponible en: <http://campus.easp.es/atencionciudadania/file.php?file=%2F7%2FCD%2FPlan%20de%20Intimidad%2FPMIC%20AE.pdf> Consultado el 09/04/2019