

# P0012\_Procedimiento de intimidad y confidencialidad



**Elaboración (versión 1):** Francisco Sierra García

José Antonio Morales Molina

**Referente:** UGC Farmacia HU Torrecárdenas

**Fecha de revisión:** 10/01/2022 (trianual)

**Elaboración:** UGC Farmacia

**Validación:** Unidad de Calidad HUT

**Autorización:** Dirección Asistencial HUT



## **1. Introducción**

El derecho a la privacidad, confidencialidad e intimidad de los pacientes está perfectamente reconocido y protegido por la legislación. Sin embargo, en la práctica asistencial en el hospital constantemente se entremezclan profesionales, pacientes, acompañantes y visitantes y por ello resulta casi imposible no quebrantar involuntariamente este derecho fundamental.

La UGC de Farmacia, tiene acceso, y a la vez, genera mucha información sanitaria de los pacientes atendidos en el hospital. Una de las áreas donde más información de estos se maneja es en la Atención Farmacoterapéutica a Pacientes Externos y es por ello de gran importancia seguir, y mejorar, el presente Protocolo de Intimidad y Confidencialidad de los pacientes atendidos en la Consulta de Pacientes Externos.

## **2. Actuaciones para garantizar la intimidad y la privacidad en la información al paciente y/o familia**

Los pacientes que son atendidos en esta área se pueden dividir en 2 grandes grupos con necesidades distintas:

- a).- Aquellos que acuden por primera vez a la UGC de Farmacia o que han sufrido un cambio en su tratamiento y que necesitarán más tiempo y más información por parte del farmacéutico.
- b).- Aquellos que acuden a recoger su tratamiento periódicamente en segunda visita y sucesivas, estos necesitarán menos tiempo y, por lo tanto, hay menos posibilidades de que el profesional vulnere su intimidad.

El Área se encuentra dividida físicamente en 2 partes perfectamente diferenciadas:

- a).-Sala de espera de pacientes, donde se atiende a pacientes que vienen a recoger su tratamiento periódicamente.



b).- Zona de consultas, donde los profesionales atenderán a pacientes nuevos, cambios de tratamiento y a cualquier paciente que lo requiera y aquellos a los que se desee realizar atención farmacoterapéutica.

La UGC de Farmacia no facilita ningún tipo de información a aquellas personas que no acrediten ser paciente o traigan una autorización expresa del paciente.

### **3. Actuaciones para preservar la intimidad durante la actividad**

Las pautas a seguir con el fin de minimizar al máximo las situaciones en las que se puede ver comprometida la intimidad de los pacientes son:

- Como norma general los comentarios referentes a pacientes se realizarán en voz baja para evitar que puedan escucharlos otras personas, sobre todo en espacios abiertos o distintos de la zona de consultas.
- Nadie más que el paciente debe conocer su patología y su tratamiento, por ello no se expondrán listas de pacientes en la consulta y se evitará que éstas estén al alcance de los demás.
- La información personal de los pacientes no deberá usarse para fines distintos de los asistenciales, investigación y docencia.
- Sólo las personas autorizadas podrán acceder a las aplicaciones informáticas de trabajo clínico y una vez utilizada la aplicación informática se cerrará para evitar la visualización de la pantalla por otras personas.
- Todo documento en el que aparezcan datos de un paciente deberá sustraerse del alcance de personas ajenas al proceso asistencial, esto implica no dejar impresos con datos de pacientes sobre las mesas en la consulta ni en otros sitios del recinto de la UGC.
- Todos los documentos con datos de pacientes deben someterse al procedimiento específico de recogida y destrucción de documentos confidenciales del hospital.
- Las puertas de acceso al despacho se mantendrán cerradas siempre que haya un paciente, y se deberá llamar antes de entrar.
- Ningún miembro de la UGC debe permanecer en el despacho mientras se esté atendiendo a un paciente.



- No mantener una conversación telefónica con un paciente siempre que otro esté siendo atendido, se le indicará al que se encuentra al teléfono que se le llamará en cuanto acabemos.

- Se hará entrega de la medicación en bolsas cerradas y opacas para evitar que otros vean el contenido.

#### **4. Actuaciones para garantizar la confidencialidad en el manejo de los documentos:**

- ✓ Todo documento en el que aparezcan datos de un paciente deberá sustraerse del alcance de personas ajenas al proceso asistencial, esto implica no dejar impresos con datos de pacientes sobre las mesas en la consulta ni en otros sitios del recinto de la UGC.
- ✓ Todos los documentos con datos de pacientes deben someterse al procedimiento específico de recogida y destrucción de documentos confidenciales del hospital.

#### **5. Propuestas de mejora para garantizar la privacidad e intimidad:**

- ✓ Sesiones en el servicio para concienciar al personal administrativo y Técnico de la importancia de la información que manejamos y del derecho de los pacientes a la privacidad e intimidad.
- ✓ Recordar la obligatoriedad de cumplir el secreto profesional.