



Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios y Familias de los Servicios de Fisioterapia

Estimados Pacientes,

Esta carta tiene como objetivo aclarar sus derechos y deberes durante el tratamiento fisioterapéutico, promoviendo un ambiente de respeto, ética, cuidado y transparencia.

Qualifisio prioriza su salud y bienestar, actuando con excelencia y respetando sus derechos. Para garantizar la transparencia en nuestra relación, hemos desarrollado este manual de derechos y deberes para los pacientes.

Cuando nos referimos al paciente, incluimos no solo al paciente de Qualifisio bajo nuestro cuidado, sino también a su acompañante. Cada profesional de la institución trabaja para garantizar sus derechos. Puede contar con ellos. Los derechos y deberes de esta carta se aplican a los pacientes que reciben atención fisioterapéutica del equipo de Qualifisio en diferentes entornos de atención médica.

Derechos

1. Ser tratado con dignidad, respeto, dedicación y humanidad por todos los colaboradores de la institución, sin ninguna forma de prejuicio o discriminación, respetando la individualidad.
2. Ser identificado y tratado por su nombre o apellido, y no por códigos, números, nombres de enfermedades o términos que sean despectivos o prejuiciosos.
3. Ser acogido calurosamente por todo el equipo de salud y tener fácil acceso al sistema de programación de citas de la institución.
4. Recibir una atención integral y coordinada para asegurar su bienestar físico, mental y social.
5. Recibir asistencia segura utilizando materiales y equipos adecuadamente mantenidos, garantizando la validez de los productos desechables y la adecuada limpieza y desinfección de equipos.
6. Ser escuchado de manera atenta y empática; participar en la definición de su tratamiento en conjunto con el equipo de salud, acordando las decisiones sobre la gestión de sus problemas.
7. Poder identificar a las personas responsables directa o indirectamente de su cuidado, a través de uniformes y credenciales claramente visibles, que deben incluir nombre, función y foto.
8. Tener su privacidad, integridad física y psicológica aseguradas en todo momento durante la atención.



9. Tener asegurada la confidencialidad de su información mediante un acuerdo de confidencialidad firmado por todos los profesionales que ingresan a la institución, cuyo incumplimiento conllevará responsabilidad legal.
10. Tener la garantía de que sus datos personales son procesados de acuerdo con la Ley General de Protección de Datos, asegurando transparencia, responsabilidad y seguridad en el uso de su información.
11. Tener el derecho de estar acompañado en consultas y hospitalizaciones por una persona indicada, si así lo desea, dentro de las normas vigentes de la institución.
12. Designar a un familiar o responsable que actúe como su representante legal para tomar decisiones en su nombre relacionadas con el tratamiento, si se encuentra imposibilitado de hacerlo.
13. Recibir información clara, objetiva y comprensible sobre: a) Su condición o hipótesis diagnóstica funcional, procedimientos a realizar, exámenes diagnósticos funcionales, tratamientos y duración prevista de estos, así como los riesgos de no realizar el tratamiento propuesto. b) Consentir o rechazar, de forma libre, voluntaria y esclarecida, cualquiera de los procedimientos propuestos.
14. Tener el expediente elaborado de forma legible, conteniendo su identificación personal de forma segura (nombre completo y fecha de nacimiento), examen físico, exámenes complementarios con los respectivos resultados, hipótesis diagnósticas funcionales, diagnóstico funcional definitivo, planificación terapéutica, procedimientos o tratamientos realizados, evolución del cuadro con los marcadores de respuesta señalados; identificación clara de cada profesional que brinda el cuidado, seguido de su número de registro en el consejo de fisioterapia. Estos datos deben estar dispuestos de forma organizada, de acuerdo con los documentos estandarizados por la institución.
15. Solicitar formalmente una copia y/o acceder a su expediente en cualquier momento, según lo dispuesto por la legislación vigente.
16. Cuando sea aplicable, tener acceso a la tabla de valores referentes a los servicios fisioterapéuticos prestados en cualquier momento. Esta información estará a su disposición, con el equipo administrativo. El acceso a sus gastos institucionales de forma detallada y transparente será siempre un compromiso.
17. En situaciones de dolores físicos u otros síntomas que generen sufrimiento, ser evaluados y controlados de acuerdo con las rutinas y procedimientos de la institución. Ante la imposibilidad de modular este dolor con las estrategias y recursos disponibles, en caso de necesidad, ser referido a otra especialidad.
18. Tener respetadas sus creencias espirituales y religiosas, recibiendo o rechazando asistencia moral, psicológica, social o religiosa; derechos que también son extensibles a sus familiares.
19. Ser considerado en toda su singularidad, abarcando aspectos étnico-raciales, lingüísticos-culturales, de orientación sexual e identidad de género.
20. Ser informado previamente y expresamente, y poder consentir o rechazar de forma libre, voluntaria y esclarecida cuando el tratamiento propuesto sea total o parcialmente experimental, o forme parte de protocolos de investigación.



21. Ser debidamente orientado y capacitado, si es necesario, sobre cómo llevar a cabo su tratamiento después del alta, recibiendo instrucciones claras y escritas de forma legible, para continuar con su cuidado, además de prevenir complicaciones.
22. Solicitar la interrupción de tratamientos fisioterapéuticos no deseados que estén dirigidos a prolongar su vida sin calidad, siendo siempre respetados sus valores, cultura y derechos individuales.
23. Ser informado sobre los derechos, normas y regulaciones de la institución, así como sobre los canales de comunicación institucionales para obtener información, aclarar dudas y presentar quejas a través de un sistema de quejas.
24. Tener el derecho, si lo desea, de no ser informado sobre su estado de salud, debiendo indicar a un representante para recibir la información en su lugar.
25. Si el paciente es un niño o adolescente, también deben observarse sus derechos según el Estatuto de la Infancia y la Adolescencia (Ley No. 8.069 de 13 de julio de 1990), entre ellos la permanencia a su lado en tiempo completo de uno de los padres o responsable durante la atención fisioterapéutica. La relación de los acompañantes del menor será anexada a su expediente.
26. Si el paciente es anciano, también se deberán observar todos los derechos previstos en el Estatuto del Anciano (Ley No. 10.741, de 1 de octubre de 2003), en especial la permanencia, en caso de hospitalización (de acuerdo con las normativas de la institución donde estará internado) o de observación, de un acompañante en tiempo completo durante la atención fisioterapéutica, salvo indicación médica en contrario.
27. Si el paciente padece trastornos mentales, también se deberán observar sus derechos, de acuerdo con la Ley Federal No. 10.215, de 6 de abril de 2001, y todas las demás normas que regulan el tema.
28. Tener a su disposición un canal de quejas que permita el registro de sus reclamaciones, sugerencias y elogios para la asistencia fisioterapéutica de Qualifisio (a través del teléfono 3345-8230, horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 18:00; o a través de los enlaces proporcionados:

Hospital Santa Luzia
(<https://app.blueexperiencias.com.br/blue/questionario/129/322>);

Hospital Santa Helena
(<https://app.blueexperiencias.com.br/blue/questionario/129/323>);

Hospital DF Star
(<https://app.blueexperiencias.com.br/blue/questionario/129/324>);

Qualifisio Domiciliar
(<https://app.blueexperiencias.com.br/blue/questionario/131/328>);

Clínica Qualifisio
(<https://app.blueexperiencias.com.br/blue/questionario/130/325>);

Qualifisio Oncologia
(<https://app.blueexperiencias.com.br/blue/questionario/132/329>)



Deberes

Son deberes del paciente durante el período en que permanezca bajo la asistencia de la fisioterapia y en sus dependencias físicas:

1. Comparecer a las consultas y tratamientos a la hora programada o comunicar con al menos 24 horas de anticipación, cuando sea posible, a la unidad en caso de desistirse (consultas ambulatorias y domiciliarias); en caso de hospitalizaciones, negociar un momento oportuno para ambas partes si no puede recibir terapia en el momento de la visita del fisioterapeuta.
2. Respetar el derecho de los demás pacientes, empleados y prestadores de servicios de la institución, que deben ser tratados con cortesía, utilizando los canales de comunicación disponibles para ejercer su derecho a presentar quejas de manera cordial y educada.
3. El paciente y/o su representante legal tienen el deber de proporcionar información precisa sobre su identificación durante las evaluaciones y detalles sobre su historial de salud, enfermedades previas, quejas, hospitalizaciones anteriores, reacciones alérgicas y otra información relacionada con su salud para que la planificación terapéutica sea efectiva; la información incorrecta y los datos omitidos pueden perjudicar su salud.
4. Durante la atención fisioterapéutica, el paciente debe utilizar solo los materiales disponibles en la institución (clínicas y hospitales), y/o materiales de adquisición personal traídos para el profesional por la familia según lo prescrito.
5. Designar a un familiar o responsable como su representante legal para decidir en su nombre sobre el tratamiento propuesto, incluso si aún no está imposibilitado de hacerlo.
6. Respetar la prohibición de fumar, consumir bebidas alcohólicas, drogas ilícitas y hacer ruido en las instalaciones de la institución, extensible a sus acompañantes, de acuerdo con la legislación vigente y la política antitabaco de la institución.
7. Observar todas las recomendaciones e instrucciones que le han sido transmitidas por los profesionales de la salud que brindan o han brindado atención, asumiendo la responsabilidad por las consecuencias derivadas de la falta de observación de tales instrucciones.
8. Cuando sea aplicable, honrar su compromiso financiero con la institución, saldando o haciendo saldar por el responsable financiero su cuenta referente a la atención prestada.
9. Proporcionar todos los documentos necesarios para la autorización y aprobación de atención y tratamiento por parte del seguro médico o similar, entregando las guías de autorización o comunicando su negativa a la institución; entendiendo que el incumplimiento de los requerimientos resultará en el cobro particular de la asistencia prestada; si es necesario, indicar a un responsable financiero.
10. Respetar la prohibición de uso y porte de armas blancas y armas de fuego en las instalaciones de la institución. Si el paciente posee porte de armas de fuego, deberá informarlo, excepto al servicio de seguridad armado regulado en el ejercicio de su función.
11. Respetar la privacidad de los demás pacientes que están en consultas y atenciones, así como de aquellos que esperan en la sala de espera, incluyendo a los demás pacientes en la institución.
12. No divulgar imágenes o información personal de otros pacientes, empleados y prestadores de servicios de la institución, sin su consentimiento previo.



QUALIFISIO

13. Si es necesario, dejar sus pertenencias personales con personas de su confianza (parientes, responsable legal, etc.), siendo prohibido a cualquier profesional de esta institución la custodia de tales bienes.
14. Informar sobre cambios bruscos en su estado de salud que puedan interferir en la asistencia prestada.
15. No manipular ningún equipo asistencial sin la autorización del equipo.
16. Cuidar del patrimonio y las propiedades de la institución, buscando conservar las instalaciones y equipos que están a su disposición durante el tratamiento.

Observación: Para pacientes bajo los cuidados fisioterapéuticos del equipo de Qualifisio que estén internados en las unidades hospitalarias, se hace valer la carta de derechos y deberes de la institución hospitalaria.

Nuestros canales de comunicación: Teléfono 3345-8230 | Correo electrónico qualifisio@gmail.com

Equipo Qualifisio