



CÁMARA DE DIPUTADOS  
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

CÁMARA DE DIPUTADOS  
MESA DE MOVIMIENTO

28 SEP 2020

Recibido.....915.....Hs.

Exp. N°.....40345.....C.D.

## LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

### SANCIONA CON FUERZA DE

#### LEY:

### OFICINA DE GESTION DEL PACIENTE

**ARTÍCULO 1º- Objeto:** Créase la **OFICINA DE GESTION DEL PACIENTE** en el ámbito de los Hospitales Públicos de la Provincia de Santa Fe

**ARTÍCULO 2º- Funciones:** La Oficina de Gestión del Paciente tendrá entre sus funciones:

- a) Asesorar, ayudar y acompañar a las personas en situación de vulnerabilidad o de desconocimiento del funcionamiento y servicios del efector;
- b) facilitar el ejercicio del derecho de estar informado durante su permanencia en la Institución, posibilitando la generación de un vínculo entre los pacientes, sus familias y el equipo de salud del efector.
- c) mejorar la calidad de atención procurando una utilización razonable de los tiempos del ciudadano y/o paciente, disminuyendo los tiempo de espera, brindando información clara y precisa a través de una comunicación fluida y que hagan digna y respetuosa la estancia del paciente en el efector.

Para el cumplimiento de sus funciones se deberá contemplar una comunicación apropiada para personas sordas, hipoacúsicas, deficiencia visual y no videntes.

**ARTÍCULO 3º- Funcionamiento:** La Oficina de Gestión del Paciente funcionará en el Sector edilicio de ingreso del efector en días y horas estipuladas. Asimismo se deberá contemplar el cumplimiento de las funciones a través de medios electrónicos.



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

**ARTÍCULO 4°- Personal.** El personal a cargo de la Oficina de Gestión del Paciente deberá ser capacitado para acompañar al paciente y a su familia desde que ingresa al efector hasta finaliza su atención o con el Alta Médica pertinente, en cumplimiento de los Funciones del Artículo 2° de la presente.

**ARTÍCULO 5°- Autoridad de Aplicación:** La autoridad de aplicación será el Ministerio de Salud de la Provincia de Santa Fe, quien deberá por vía reglamentaria determinar la conformación y demás condiciones que hagan a correcto funcionamiento y cumplimiento de las funciones previstas en la presente ley.

**ARTÍCULO 6°-** Autorízase al Poder Ejecutivo a realizar las adecuaciones y modificaciones de la estructura orgánica y funcional para la implementación y ejecución de la presente ley.

**ARTÍCULO 7°-** Comuníquese al Poder Ejecutivo.

  
Amalia Granata  
Diputada Provincial  
SANTA FE



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

### FUNDAMENTOS

Sr. Presidente:

Con el dictado Ley N° 26.529 y su modificatoria N° 26.742 se regula los derechos del paciente en su relación con los profesionales e instituciones de la Salud, la historia clínica y el consentimiento informado, en todo el territorio de la Nación Argentina.

Asimismo, en el ámbito internacional, " la Declaración de Lisboa sobre los Derechos del Paciente"(AMM, 1981-1995-2005), prescribe que "El paciente tiene derecho a solicitar la opinión de otro médico en cualquier momento".

El derecho humano a la información está reconocido en la Constitución Nacional (CN), en forma implícita (art. 33) y expresa (art. 75, inc. 22).

La **Declaración Universal** de **Derechos Humanos** establece, en el artículo 25.1, que "Toda persona tiene **derecho** a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la **salud** [...], y en especial [...] **la asistencia médica**."

El médico actual, cuya realidad también es dinámica, atiende en hospitales, clínicas, es un trabajador dependiente, en relación laboral, o por medio de otros vínculos contractuales con obras sociales o entes diversos que ofrecen, administran y organizan servicios de la Salud. El paciente y el médico no están solos.

El paciente espera en una sala, con muchos otros, los teléfonos suenan y el tiempo es escaso pero no obstante ello estos pacientes requieren ser atendidos con todos sus derechos. Los médicos también sufren esta situación. Esto afecta al médico y al paciente, porque el paciente, para poder ejercer sus derechos necesita de un médico íntegro, asistido también en sus derechos.

Esta realidad hace que sea necesario reforzar aún más la visión proteccionista sobre **el paciente en situación de vulnerabilidad**,



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

asistiendo y dotando al médico de los medios necesarios para que pueda cumplir sus obligaciones. La relación en sí, también merece una tutela efectiva, un equilibrio tal que incida de la mejor manera posible y con la gradualidad de la importancia de los valores en juego, sobre los sujetos vulnerados.

Los derechos no son más que medios, la cobertura, el instrumento necesario para proteger valores. Un sistema legal que reconoce el derecho a no ser discriminado es porque protege valores como la dignidad humana y la igualdad. El valor es el fin del derecho.

La Ley de los Derechos del Paciente viene a reafirmar los medios de protección de valores (los derechos), los hace más conocibles, los reúne, explica y detalla. En virtud de tales, el paciente como titular de esos derechos puede exigir.

Si la ley dice que tenemos derecho a pedir y obtener toda la documentación para hacer una interconsulta, está protegiendo valores, como ser el derecho a informarse, al de elegir, al de buscar una mejor alternativa para proteger la salud, la vida. Información, autonomía, libertad, salud y vida.

En cuanto a la información que un médico puede dar acerca de un paciente, el mandato implícito de la ley es claro: no está permitido suministrar ni divulgar información sobre la salud de las personas; salvo autorización judicial o del propio paciente. Entonces el médico responderá por los daños cometidos por revelar información reservada a los pacientes.

Conforme tales circunstancias resulta necesario contar con una estructura que permita el ejercicio real de tales derechos y con la premura que cada situación amerita. Que los usuarios pueden dirigirse a la Oficina de Gestión del Paciente cuando tienen alguna disconformidad o necesitan información sobre localización de servicios y pacientes, orientación para trámites, gestión de consultas, horarios de visitas y de consultorios/servicios, etc. Permitiendo gestionar copias de historias clínicas, para solicitar asesoramiento sobre trámites de salud complejos,



## CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

gestionar turnos y seguimiento por parte de especialistas, en el caso de pacientes del interior y de grupos vulnerables (oncológicos, trasplantados, inmuno suprimidos y complejos en general, y con patologías poco frecuentes).

Como conclusión aspiramos a que este proyecto se convierta en un ley que se erija como una plataforma que reconozca algunos derechos y refuerce otros, ya que viene a reafirmar aquellos principios que protegen al eje fundamental de todo sistema jurídico, al ser humano, en su calidad de tal y en una de las relaciones donde están en juego sus valores fundamentales: la dignidad, la vida, la salud, la libertad y la autodeterminación.

Es por lo expuesto Señor Presidente que le solicito a mis pares tengan a bien acompañar el presente Proyecto de Ley.-



**Amalia Granata**  
Diputada Provincial  
SANTA FE