

Derechos y responsabilidades del paciente

Sus derechos

Como paciente, usted o su responsable legal tienen derecho a recibir atención sin ser discriminados por razones de edad, sexo, raza, color, religión, orientación sexual, ingresos, educación, nacionalidad de origen, ascendencia, estado civil, cultura, idioma, discapacidad, identidad de género o su capacidad de pago. Como nuestro paciente, tiene derecho a una atención considerada, respetuosa y compasiva en todo momento. Como paciente, se le respetarán sus valores, creencias y deseos personales. Recibirá los servicios y la atención que sugiera el médico y que se encuentren dentro de los servicios que presta el hospital, la declaración de la misión, y que sean exigidos por la ley y por las reglamentaciones.

COMUNICACIÓN

Usted tiene derecho a:

- Recibir la información de modo que la entienda. Esto incluye la interpretación y traducción, sin cargo, al idioma que usted prefiera para hablar sobre su atención de salud. Además, incluye brindarle la ayuda necesaria si tiene trastornos de la vista, del habla, auditivos o cognitivos.
- Hacer un uso razonable de los teléfonos.
- Avisar a un familiar, a otra persona que usted elija o a su médico cuando lo internen en el hospital.
- Nombrar a una persona de apoyo, de ser necesario, para que actúe en su nombre para que ratifique y proteja sus derechos como paciente.
- Ser plenamente informado del alcance de los servicios disponibles en el hospital, las disposiciones sobre la atención fuera del horario de consulta y de emergencia, y los honorarios relacionados con los servicios.

- Recibir una lista de servicios de protección y defensa cuando sea necesario.
- Recibir información completa, en la medida en que esta sea conocida por el médico, respecto del diagnóstico, el tratamiento y el pronóstico, así como de los tratamientos o intervenciones alternativos y de los posibles riesgos y efectos secundarios asociados con el tratamiento.
- Esperar que el hospital establezca un proceso para la pronta resolución de los reclamos de los pacientes e informe a los pacientes con quién deben comunicarse para presentar una queja. El hospital también debe informar al paciente que puede presentar un reclamo directamente ante la agencia estatal, y debe proporcionar al paciente un número de teléfono y una dirección para presentar el reclamo ante la agencia estatal.

DECISIONES INFORMADAS

Usted tiene derecho a:

- Recibir información sobre su salud actual, la atención, los resultados, la recuperación, las necesidades constantes de atención médica y el estado de salud futuro en términos que usted entienda.
- Proporcionar consentimiento informado antes de prestar cualquier tipo de atención que no sea de emergencia, incluidos los beneficios y riesgos de la atención, las alternativas a la atención y los beneficios y riesgos de las alternativas a la atención. Es posible que deba firmar antes de iniciar alguna intervención o atención. No se requiere un “consentimiento informado” en caso de una emergencia.
- Participar en todos los aspectos de su atención y en las decisiones sobre esta, lo que incluye tomar decisiones acerca de su atención con base en sus propios valores espirituales y personales.
- Solicitar atención. Este derecho no significa que puede exigir atención o servicios que no sean médicamente necesarios.
- Rechazar el tratamiento en la medida de lo permitido por la ley y estar informado sobre las consecuencias médicas de dicho rechazo. El paciente acepta la responsabilidad por sus acciones en caso de que rechace el tratamiento o no siga las instrucciones del médico o del hospital.
- Decidir si participa o no en investigaciones o ensayos clínicos de su enfermedad, o en los programas de donantes que pueden ser sugeridos por el médico. Su participación en este tipo de atención es voluntaria y, antes de su participación, se debe obtener su permiso o el permiso de su representante legal por escrito. Su decisión de no formar parte de una investigación o ensayo clínico no afectará su derecho a recibir atención.

- Estar informado si el hospital ha autorizado a otras instituciones de salud o educacionales para que participen en el tratamiento del paciente. El paciente también tiene derecho a conocer la identidad y función de dichas instituciones, y puede rehusarse a permitir su participación en el tratamiento.
- Esperar que el hospital obtenga su permiso antes de tomar fotos, grabarlo o filmarlo, si el objetivo de dichas actividades no es la identificación, la atención, el diagnóstico o el tratamiento del paciente.

VISITAS

Usted tiene derecho a:

- Decidir si desea recibir visitas o no, mientras permanezca en el hospital. El hospital podría tener que restringir las visitas para brindarle una mejor atención a usted o a los demás pacientes.
- Designar a aquellas personas que puedan visitarlo durante su estadía. Estas personas no necesariamente tienen que estar legalmente relacionadas con usted.
- Nombrar a una persona de apoyo que pueda determinar quién puede visitarlo si usted está incapacitado.

DIRECTIVAS ANTICIPADAS

Usted tiene derecho a:

- Preguntar y analizar la ética de atención, incluida la resolución de cualquier conflicto que pueda surgir, como tomar una decisión contraria, retener o retirar la atención de soporte vital.
- Nombrar a una persona de su elección para que tome las decisiones de atención médica por usted, en caso de no poder hacerlo.
- Elaborar o cambiar directivas anticipadas, como el testamento en vida o un poder para la atención médica, que son documentos legales que le permiten decidir ahora qué desea que suceda si usted ya no está lo suficientemente sano como para tomar decisiones sobre su atención. Tiene derecho a hacer que el hospital cumpla estas directivas. El paciente que ha elaborado directivas anticipadas debe proporcionar una copia al hospital y a su médico, de modo que se puedan conocer sus deseos.

PLANIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN

Usted tiene derecho a:

- Hacerse una evaluación médica y recibir un tratamiento estabilizador para las condiciones médicas de emergencia y el trabajo de parto. Si la atención de emergencia necesaria está fuera del alcance del hospital, se llamará al 911 y se le transferirá rápidamente a un hospital apropiado de atención aguda.
- Participar en la atención que recibe en el hospital.
- Recibir atención con una continuidad razonable y saber con anticipación la hora y el lugar de las citas, así como la identidad de las personas responsables de su atención.
- Recibir un traslado pronto y seguro para recibir atención de terceros cuando este hospital no sea capaz de cumplir su solicitud, o sus necesidades de atención o servicios. Tiene derecho a saber por qué podría ser necesario trasladarlo a otro establecimiento de atención de salud, así como a conocer otras opciones de atención. El hospital no podrá trasladarlo a otro hospital, a menos que ese hospital haya consentido aceptarlo.
- Recibir instrucciones sobre la atención de seguimiento y participar en las decisiones sobre su plan de atención después de que esté fuera del hospital, incluida la oportunidad de designar a un cuidador para que lo asista.

ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN

Usted tiene derecho a:

- Esperar que los procedimientos de emergencia se efectúen sin demoras innecesarias.
- Recibir atención en un entorno seguro y libre de toda forma de abuso y negligencia, incluido el abuso verbal, mental, físico y sexual.
- Recibir atención amable, respetuosa, segura y de calidad prestada con la mejor calidad de servicio.
- Conocer los nombres y las funciones de los médicos, los enfermeros y otros profesionales de salud que lo atienden.
- Solicitar una interconsulta con otro profesional de salud.
- Ser analizado, evaluado y tratado por el dolor. Esto incluye la consideración de las posibles limitaciones y los efectos secundarios del tratamiento del dolor, y el derecho a solicitar o rechazar cualquiera de las opciones, o todas, para aliviar el dolor, incluida la medicación con opiáceos, si sufre un dolor crónico grave que no se puede curar. El médico puede negarse a recetarle un opiáceo, pero en ese caso, debe informarle que hay médicos que se especializan en el tratamiento del dolor con métodos que incluyen el uso de opiáceos.

- Recibir atención sin restricciones ni reclusión a menos que sea necesario por seguridad.
- Recibir atención eficiente y de calidad sujeta a altas normas profesionales que se mantengan y examinen continuamente.

PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Usted tiene derecho a:

- Restringir qué personas saben que usted está en el hospital.
- Que sus pertenencias personales estén protegidas de manera razonable y que sean respetadas.
- Ser entrevistado, examinado y poder hablar de su atención en sitios diseñados para proteger su intimidad.
- Ser informado del motivo por el cual están presentes ciertas personas y pedirles a los demás que se retiren durante las charlas o intervenciones delicadas.
- Esperar el reconocimiento completo de la individualidad, incluida la privacidad en el tratamiento y en todas las comunicaciones y registros relacionados con la atención.
- Recibir una copia del Aviso de prácticas de privacidad de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro de Salud, que explica cómo se usará y compartirá su información personal de salud con otros profesionales de la salud involucrados en su atención.
- Revisar y solicitar copias de su historia clínica, a menos que esté restringida por motivos médicos o legales.

FACTURAS DEL HOSPITAL

Usted tiene derecho a:

- Recibir información sobre los cargos del hospital y del médico y pedir una estimación de los cargos del hospital antes de que se proporcione la atención, siempre y cuando no se impida la atención del paciente.
- Examinar, obtener, solicitar y recibir una explicación detallada de los cargos y las facturas del hospital.
- Solicitar información sobre los acuerdos financieros o comerciales que puedan afectar su atención.
- Recibir información y asesoramiento sobre modos de asistencia para pagar la factura del hospital.

Si tiene alguna pregunta sobre sus derechos, diríjase a su médico, a la enfermera o al administrador de casos.

RECLAMOS/INQUIETUDES Y PREGUNTAS

Usted y su familia/tutor tienen derecho a:

- Esperar una respuesta oportuna a su reclamo o queja del hospital. Las quejas o reclamos se pueden presentar por escrito, por teléfono o personalmente. El hospital está obligado a responder estas quejas o reclamos de manera que usted pueda entender.
- Procurar la revisión de las inquietudes relacionadas con la calidad de la atención, decisiones sobre cobertura y preocupaciones sobre su alta.
- Informar al personal del hospital sus inquietudes o quejas sobre la atención médica. Esto no afectará la atención de su salud en el futuro.

Encompass Health está disponible para asistirlo con cualquier pregunta o inquietud respecto de la atención hospitalaria. También podrá comunicarse con el Departamento de Salud. Además, puede comunicarse con la Comisión Conjunta (The Joint Commission), una organización de acreditación hospitalaria.

La información de contacto incluye la siguiente:

- En www.jointcommission.org, mediante el enlace “Report a Patient Safety Event” (Informar un evento de seguridad del paciente) en “Action Center” (Centro de Acción) en la página principal del sitio web.
- Por fax al 630.792.5636.
- Por correo postal: The Office of Quality and Patient Safety (OQPS), The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, Illinois 60181.
- Oficina de calidad de la atención médica (OHCQ) de Maryland:
 - En <https://health.maryland.gov/ohcq/Pages/Complaints.aspx>
 - Por teléfono al 410-402-8016
 - Por el número de teléfono gratuito al 877-402-8218

Sus responsabilidades

Como paciente, familiar o tutor, tiene derecho a conocer todas las normas del hospital y lo que esperamos de usted durante su internación.

PROPORCIONAR INFORMACIÓN

Como paciente, familiar o tutor, le solicitamos que:

- Proporcione información precisa y completa sobre sus problemas de atención médica actuales, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.
- Brinde una copia de sus directivas anticipadas, testamento en vida, poder general duradero para la atención de salud, y permisos para la donación de órganos/tejidos otorgados a los profesionales de salud que lo atienden.
- Informe cualquier enfermedad que lo ponga en peligro (por ejemplo, alergias o problemas auditivos).
- Informe cualquier cambio inesperado en su estado a los profesionales de salud que lo atienden.
- Nos diga quién puede visitarlo durante su internación (si acepta visitas).

RESPECTO Y CONSIDERACIÓN

Como paciente, familiar o tutor, le solicitamos que:

- Sea amable con los demás pacientes y el personal y colabore para controlar el ruido y otras distracciones, y que respete la prohibición de fumar.
- Cumpla la política antitabaco del hospital.
- Reconozca y respete los derechos de los demás pacientes, las familias y el personal. No se tolerarán amenazas, violencia o acoso contra otros pacientes y el personal del hospital.
- Se abstenga de desarrollar actividades ilegales en propiedad del hospital. Si ocurre tal actividad, el hospital lo denunciará a la policía.
- Respete la propiedad de terceros y del hospital.

SEGURIDAD

Como paciente, familiar o tutor, le solicitamos que:

- Pida que todos los miembros del personal del hospital se identifiquen.
- Esté informado sobre los medicamentos que toma y por qué los toma.
- Se asegure de que su médico conozca el sitio/la parte del cuerpo que se operará antes de la intervención.
- Promueva su propia seguridad y se convierta en un miembro activo, participativo e informado de su equipo de atención de salud.

- Recuerde a los cuidadores que deben lavarse las manos antes de atenderlo.
- Recuerde al personal que compruebe su identificación antes de administrarle medicamentos, sangre/hemoderivados, antes de extraerle muestras de sangre o de cualquier intervención.

RECHAZAR LA ATENCIÓN

Como paciente:

Usted es responsable de sus actos si rechaza la atención o no sigue las instrucciones de atención.

CARGOS

Como paciente:

- Es responsable de pagar la atención médica que recibió tan pronto como sea posible.
- Se espera que usted pague las copias de su historia clínica, si las solicita, según las reglamentaciones del estado.

COOPERACIÓN

Como paciente:

Mientras se encuentre en el hospital, se espera que cumpla los planes de atención sugeridos por los profesionales de salud que lo traten. Debe trabajar con sus profesionales de salud para crear un plan que pueda seguir mientras se encuentra en el hospital y después de salir del hospital.

Los derechos y las responsabilidades del paciente se establecieron con la expectativa de que el cumplimiento de estos derechos contribuya a una atención más eficaz de los pacientes y a una mayor satisfacción del paciente, su familia, el médico y el hospital que trata al paciente. Los pacientes gozarán de estos derechos independientemente de su edad, raza, sexo, nacionalidad, religión, cultura, discapacidad física, valores personales o sistemas de creencias.

FUENTE: Esta pauta combina los derechos y las responsabilidades de los pacientes establecidos en documentos separados por Encompass Health, Hospital & HealthSystem Association of Pennsylvania (HAP) y California Hospital Association (CHA).