

Derechos y responsabilidades del paciente

LOS DERECHOS BÁSICOS DE TODOS LOS PACIENTES EN ESTE CENTRO DEL SISTEMA DE SALUD SON:

- El cuidado debe proveerse de manera imparcial, sin consideración de la edad, raza, etnicidad, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, condición socioeconómica, credo, orientación sexual, nacionalidad de origen, identidad de género y expresión de género, o fuente de pago.
- En todo momento, los pacientes tienen el derecho a un cuidado considerado, respetuoso y digno.
- Los pacientes tienen el derecho de recibir cuidado en un ambiente seguro.
- Los pacientes tienen derecho a la privacidad personal y a la privacidad de su información, según lo requiera la ley. Esto incluye el derecho de
 - rechazar el ver o hablar con cualquier persona que no esté oficialmente afiliada con el hospital o involucrada directamente con su cuidado;
 - llevar puesta ropa personal apropiada, objetos religiosos u otros objetos simbólicos que no interfieran con el tratamiento o los procedimientos prescritos;
 - que se le examine en un ambiente razonablemente privado, inclusive el derecho de solicitar la presencia de una persona de su propio sexo durante ciertos exámenes físicos;
 - que sus expedientes médicos se lean y discutan de manera discreta;
 - confidencialidad en cuanto a su tratamiento individual y/o sus fuentes de pago;
 - derechos de privacidad de la información como se describen en la Notificación de Prácticas de Confidencialidad.
- Los pacientes y/o sus representantes designados legalmente tienen el derecho de tener acceso a la información contenida en el expediente médico del paciente, dentro de los límites establecidos por la ley y en conformidad con las normas (reglas) del hospital.
- Los pacientes del Sistema de Salud tienen el derecho de saber la identidad y la posición (título profesional) de todas las personas que participen en su cuidado.
- Los pacientes tienen el derecho de saber cuál es el estado de su condición médica, inclusive su diagnóstico, las recomendaciones de tratamiento y el pronóstico de su recuperación.
- Los pacientes tienen el derecho de participar en la toma de decisiones sobre su cuidado, de que se les informe sobre lo que deben anticipar de su tratamiento, sus riesgos y beneficios, otras opciones que puedan tener y qué podría suceder si no reciben tratamiento. Se suministrará atención de una manera que se adapte a la edad del paciente, su idioma y de una manera que el paciente pueda comprender.
- Los pacientes tienen el derecho de estar libre de restricciones físicas que no sean médicamente indicadas o necesarias.
- Los pacientes tienen el derecho de que se notifique a su familia y médicos inmediatamente sobre su admisión al hospital y, en colaboración con sus médicos, de tomar decisiones en cuanto al cuidado de su salud, inclusive la aceptación o el rechazo de cuidado, tratamiento o servicios médicos en la medida permitida por la ley y que se les informe de las consecuencias médicas de dicho rechazo.
- Los pacientes tienen el derecho de formular directivas anticipadas u otorgar un poder notarial y nombrar a un representante para que tome decisiones pertinentes al cuidado de la salud en su nombre en la medida permitida por la ley cuando los pacientes no puedan tomar decisiones sobre su cuidado.
 - Cuando un representante encargado de tomar decisiones es responsable de tomar decisiones pertinentes al cuidado, tratamiento y servicios, el Sistema de Salud respetará el derecho del representante encargado de tomar decisiones de rechazar el cuidado, tratamiento y servicios en nombre del paciente.
 - El Sistema de Salud involucrará a la familia del paciente en las decisiones pertinentes al cuidado, tratamiento y servicios en la medida permitida por el paciente o representante encargado de tomar decisiones.
- El Sistema de Salud suministrará al paciente o a su representante encargado de tomar decisiones la información sobre resultados del cuidado, tratamiento y servicios que el paciente necesite para participar en las decisiones sobre el cuidado de la salud actual y futuro.
- Se informará al paciente o al representante encargado de tomar decisiones sobre resultados del cuidado, tratamiento y servicios no anticipados relacionados con eventos que resulten en la muerte o una lesión física o psicológica (eventos centinelas).
- Los pacientes tienen el derecho de recibir una lista detallada con una explicación de los cargos relacionados a los servicios prestados en su beneficio por el Sistema de Salud.
- No se transferirá a los pacientes a otro centro o lugar sin una explicación de la necesidad de dicha acción.
- El guardián o tutor del paciente, el pariente más cercano del paciente o la persona que está legalmente autorizada a actuar en nombre del paciente puede, en la medida permitida por la ley, ejercer los derechos delineados en nombre y beneficio del paciente si se ha determinado que el paciente no es competente de conformidad con la ley o su médico ha determinado que, de un punto de vista médico, el paciente no es capaz de comprender el tratamiento o procedimiento propuesto, o el paciente no puede comunicar sus deseos en cuanto al tratamiento, o si el paciente es menor de edad.
- Los pacientes tienen el derecho a una evaluación apropiada y al manejo y control del dolor.
- Los pacientes tienen el derecho, con el consentimiento del paciente, de recibir la visita de personas que ellos designen, las que incluyen pero no se limitan a un cónyuge, pareja doméstica (inclusive una pareja doméstica del mismo sexo), otro miembro de su familia o un amigo. Los pacientes tienen el derecho de retirar o rechazar un consentimiento de este tipo en cualquier momento.
- Los pacientes tienen el derecho de reunirse con el Comité de Ética, con el Capellán o con el Defensor de los Pacientes para hablar sobre cualquier problema ético y las políticas o reglas de ética. Se respetarán los derechos de los pacientes a servicios religiosos y otros servicios espirituales.
- Los pacientes tienen el derecho de recibir servicios de interpretación y traducción de idiomas gratis, los que pueden incluir servicios de interpretación por empleados del hospital o contratistas o personal bilingüe capacitado, y estos servicios se podrán brindar en persona, por teléfono o por video. El Sistema de Salud brinda información a los pacientes que tienen problemas de la vista, del habla, de la audición o cognitivos de una manera que satisfaga los requerimientos del paciente.
- Los pacientes tienen el derecho de tener un animal de servicio o un ayudante si se requiere el acceso para ayudar con los requerimientos del paciente y con su bienestar, así como con posibles problemas de salud, control de infecciones y seguridad.
- Los pacientes tienen el derecho de dejar el hospital (en la medida permitida por la ley), incluso si se les recomienda que no lo hagan. El Sistema de Salud no será responsable de ningún problema médico que pueda resultar de esto.
- Los pacientes tienen el derecho de que sus quejas se traten de manera justa. El cuidado del paciente no se verá afectado como resultado de que nos comunique una queja. A continuación se indica el proceso para presentar una queja.
- El Sistema de Salud nunca le pedirá a un paciente que renuncie a sus derechos de privacidad como condición para el tratamiento.

LOS PACIENTES SON RESPONSABLES DE:

- Proveerles al Sistema de Salud y a sus facultativos información completa y exacta en cuanto a enfermedades y operaciones, hospitalizaciones, medicinas y otros eventos relacionados a su salud actuales y previos, lo que incluye cualquier cambio imprevisto en su condición.
- Cumplir con los planes de tratamiento recomendados prescritos y/o administrados por su médico de cuidado primario de la salud o por aquellas personas que lo que están asistiendo, lo que incluye ir a las citas relacionadas con su cuidado.
- Hacer las preguntas que puedan tener acerca de su tratamiento y lo que deben hacer para cuidarse. Los pacientes deben informar a los profesionales clínicos del Sistema de Salud si les preocupa su condición o si observan cambios en su condición.
- Asegurar el pago oportuno y completo de sus facturas del hospital.
- Observar las reglas y reglamentaciones relacionadas con el cuidado del paciente y su conducta. Estas incluyen la consideración y el respeto de los derechos y la propiedad de otros pacientes y del personal del hospital, las reglas de no fumar, así como la responsabilidad por las acciones de sus visitantes.
- Suministrar una declaración de últimas voluntades (testamento en vida), poder notarial o formularios de donante que puedan tener.
- Comunicarse con el Departamento de Cumplimiento y Privacidad del Sistema de Salud si les preocupa su privacidad.
- Asumir la responsabilidad de las consecuencias de sus acciones, si el paciente rechaza los tratamientos prescritos o no sigue las instrucciones de su profesional médico.

PREGUNTAS O INQUIETUDES DE LOS PACIENTES:

Nuestra meta es que usted tenga una experiencia excelente durante su estadía en este centro del Sistema de Salud. Si en algún momento tiene una pregunta o inquietud, podrá presentar una queja verbal siguiendo estos pasos:

- Oprima el botón de llamada para hablar con su enfermero.
- Pida hablar con el Enfermero Jefe, Director de la Unidad o Director del Departamento de su unidad de enfermería.
- Si sus necesidades continúan sin atenderse, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente del hospital llamando al **(256) 386-4048** (o a la extensión **4048** si está llamando desde el hospital).
- Después de las 4:00 pm y los fines de semana y en días feriados, por favor pídale a su Enfermero Jefe que se comunique con el Supervisor Administrativo, marque el cero y pídale a la operadora que lo conecte con el Supervisor Administrativo.
- Comuníquese con la administración del hospital llamando al **(256) 386-4556**

También puede presentar una queja formal por escrito dirigida a:

HH Health System - Shoals, LLC, Helen Keller Hospital
130 South Montgomery Avenue
Sheffield, AL 35660

¡La excelencia es nuestra meta! Para reportar inquietudes sobre la seguridad de los pacientes y la calidad del cuidado, puede presentar su queja a una de las agencias que se indican a continuación:

Alabama Department of Public Health · The RSA Tower
201 Monroe Street · Montgomery, AL 36104 · (800) 356-9596

Centers for Medicare and Medicaid Service · KEPRO, the Quality Improvement Organization
5700 Lombardo Center Drive, Suite 100 · Seven Hills, OH 44131 · (844) 430-9504

The Joint Commission · Reporte sus inquietudes de las siguientes maneras:

En jointcommission.org

Usando el enlace "Report a Patient Safety Event" en el "Action Center" en la página principal del sitio de Internet

Por fax
(630) 792-5636

Por correo a
The Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission
One Renaissance Boulevard · Oakbrook Terrace, Illinois 60181