

Sea un Socio Efectivo

Una de las mejores formas de ser un socio efectivo en su atención y tratamiento médico es ser un paciente informado. Esta “Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente”, tomada del documento formal aprobado por la administración del Centro Médico, tiene como objetivo ayudarle a usted, el paciente, a ser un miembro informado del personal de atención de salud. Durante su estadía, siempre que se encuentre con algo que no entienda—ya sea diagnóstico, procedimiento médico o simplemente cómo encontrar la cafetería—asegúrese de preguntarle a su médico, enfermera, o cualquier otro miembro del personal.

Actualizado Diciembre 2016

Sus Derechos

y

Responsabilidades

Ayudándole a ser miembro informado del personal de atención de salud

Carta de Derechos del Paciente

Como paciente, usted tiene derecho a:

- a. que se respete su cultura, valores personales, espiritualidad, creencias y preferencias;
- b. recibir atención con consideración y respeto de parte de un personal competente de acuerdo a la dignidad personal y que contribuye a una autoimagen positiva;
- c. atención de calidad con niveles de profesionalismo que son mantenidos y evaluados continuamente;
- d. tener acceso imparcial a los recursos de la institución indicada para su atención sin importar su raza, etnicidad, religión, cultura, idioma, estatus socioeconómico, estatus funcional, discapacidad física o mental, edad, sexo, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, o fuente de pago;
- e. recibir información de manera que pueda entender; Servicios de Idiomas proporcionará, de manera gratuita, intérpretes cualificados de lenguas orales y de señas así como aparatos de asistencia de comunicación;
- f. escuchar de su médico una explicación completa cuando hay un resultado inesperado de la atención, el tratamiento y los servicios; y a esperar que posteriormente se llevarán a cabo todos los análisis e informes requeridos, así como todas las consideraciones financieras que sean pertinentes;
- g. ser informado de las reglas y normas institucionales que se aplican a su conducta como paciente y a recibir material referente a las reglas y normas del hospital, los derechos del paciente y los mecanismos de queja/queja formal, antes de brindar o discontinuar atención cuando sea posible;
- h. recibir el nombre del médico u otros especialistas con responsabilidad primaria y/o quienes le proveerán atención, tratamiento o servicios;
- i. ser informado sobre los beneficios / resultados potenciales; la naturaleza general, los riesgos y las alternativas de cualquier atención, tratamiento y servicio prescrito para usted para que usted o su representante autorizado pueda participar en decisiones actuales o futuras de atención de salud y dar consentimiento informado antes del evento, excepto en caso de emergencia;
- j. esperar que se implementen procedimientos de emergencia sin retraso innecesario;
- k. en colaboración con su médico, sus cuidadores y su familia según usted desee, hacer decisiones que involucren su atención de salud, y participar en el desarrollo e implementación de su plan de cuidado incluyendo el derecho a rehusar tratamiento o no usar o eliminar tratamiento de soporte vital o negar servicios de reanimación hasta donde lo permite la ley y de ser informado de las consecuencias médicas de esta acción;
- l. ser provisto con educación sobre el dolor y medidas de control del dolor incluyendo intervenciones farmacológicas y no-farmacológicas de control del dolor; de un personal dedicado a la prevención y control del dolor; de un personal que confía en sus manifestaciones de dolor y que responderá rápidamente a sus manifestaciones de dolor; y a que el control del dolor sea evaluado y modificado regularmente para lograr un control óptimo del dolor;
- m. no ser despertado por el personal del hospital, a menos que sea médicamente necesario y a un tratamiento médico y de enfermería que evita la incomodidad física y mental y la duplicación innecesarias;
- n. tener acceso a atención espiritual de manera consistente con su fe y tradición religiosa;
- o. asistencia para obtener una consulta con otro médico a petición y cuenta del paciente;
- p. esperar que se respete su privacidad personal, consistente con la atención prescrita para usted y a contar con que toda comunicación, grabación de video e imagen pertinente a su atención se mantengan confidenciales de acuerdo con HIPAA y otras guías regulatorias;

Continúa en la próxima página

Carta de derechos del paciente

continuación

Como paciente, usted tiene derecho a:

- q. pedir por alguien encargado de planificar el alta hospitalaria; y a esperar que la institución provea un mecanismo por el cual se le informa al ser dado de alta de los requisitos de su atención médica a continuación de ser dado de alta y de los posibles modos de lograrlos;
- r. cuando sea médicamente permisible, ser trasladado a otra institución solamente después de haber recibido información y explicación completa acerca de la necesidad y las alternativas y los riesgos de tal traslado;
- s. recibir el beneficio de participar en programas de capacitación clínica ofrecidos por la institución;
- t. ser informado de cualquier investigación de experimentación humana o programas de donación que el hospital pueda proponer que afecten su atención o tratamiento para que usted o su representante autorizado pueda dar consentimiento antes del evento; el rehusarse a participar no arriesgará su acceso a atención y tratamientos no relacionados con la investigación;
- u. examinar y recibir una explicación de su cuenta, independientemente de la fuente de pago, y a identificar información financiera disponible;
- v. participar en la consideración de asuntos éticos que surjan en su atención y a formular directrices avanzadas; WFBMC respetará sus Directrices Avanzadas de Atención de Salud. Las quejas relacionadas con requisitos de Directrices Avanzadas pueden presentarse con la agencia estatal de encuestas y certificaciones;
- w. contar con que sus derechos y responsabilidades sean extendidos a su representante autorizado si usted no puede actuar por cuenta propia;
- x. hablar con su médico o enfermera o a contactar a Relaciones del Paciente y Familias para recibir ayuda en resolver cualquier inquietud o quejas que usted tenga con respecto a su atención; las quejas formales (escritas o verbales) pueden registrarse con Relaciones del Paciente y Familias. Información acerca de cómo presentar una queja formal con agencias reguladoras estatales y The Joint Commission se incluye a continuación y también está disponible en Relaciones del Paciente y Familias;
- y. que, al pedirlo, se notifique con prontitud a un miembro de familia / representante que usted elija y a su propio médico de su ingreso a la institución;
- z. recibir visitas que usted designe incluyendo, pero no limitadas a, cónyuge, pareja doméstica (incluyendo pareja doméstica del mismo sexo), otro miembro de la familia, o amigos. El privilegio de visita no se restringirá/limitará en base a raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, expresión de género, orientación sexual, o discapacidad. Usted puede retirar o denegar tal consentimiento en cualquier momento;
- aa. no ser negado acceso a un individuo o agencia que esté autorizado a actuar en su nombre o a defender o proteger sus derechos;
- bb. recibir atención en un ambiente seguro y estar libre de toda forma de negligencia, explotación, acoso y todo tipo de abuso;
- cc. estar libre de restricciones de cualquier tipo que no sean médicamente necesarias o que se usen como forma de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por el personal;
- dd. al pedirlo, tener acceso a, pedir enmienda de, y obtener información sobre divulgaciones de su información de salud de acuerdo con leyes y reglamentos aplicables. El Aviso de Prácticas de Privacidad del Centro Médico brinda información sobre estos derechos, incluyendo la limitación de ellos. También puede comunicarse con la Oficina de Privacidad del Centro Médico para información; y
- ee. acceso a servicios de protección y de alguien que abogue por usted.

Responsabilidades del Paciente

Como paciente usted en cambio tiene la responsabilidad de:

- a. conocer y seguir las reglas y normas del hospital;
- b. cooperar y seguir la atención para la cual ha dado consentimiento y que le ha prescrito o recomendado su médico, su enfermera o profesional aliado de salud;
- c. proveer, según su mejor conocimiento, información precisa y completa sobre dolencias actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos, y otros asuntos relacionados con su salud; y de informar sobre cualquier riesgo percibido en su atención y cualquier cambio inesperado en su condición;
- d. seguir la atención, el tratamiento y plan de servicio desarrollados y expresar cualquier inquietud sobre su habilidad de seguir el plan de atención propuesto o curso de atención, de tratamiento y servicios;
- e. apoyar la consideración y el respeto mutuo manteniendo lenguaje y conducta civiles en las interacciones con todo personal y proveedores de atención;
- f. ver que su plan de tratamiento sea adaptado a sus necesidades y limitaciones específicas; y si tales adaptaciones no se recomiendan, se les informará a usted y su familia de las consecuencias de la atención, el tratamiento y alternativas de servicio y de no seguir el curso propuesto;
- g. aceptar los resultados por no seguir la atención, el tratamiento y el plan de servicio;
- h. notificarle a su médico o a la gerente de enfermería de la unidad si no entiende lo que se espera que usted haga o si tiene preguntas acerca de su atención, tratamiento o servicio;
- i. informarle a la gerente de enfermería y a su familia si usted cree que está recibiendo demasiados visitantes de afuera;
- j. preguntarle a su doctor o enfermera qué se puede esperar en cuanto al dolor y control del dolor; de discutir las opciones de alivio del dolor con sus doctores y enfermeras, y de ayudar a su doctor y enfermera a desarrollar un plan de control del dolor; de pedir alivio para el dolor cuando recién comienza el dolor; de ayudar a su doctor y enfermera a evaluar su dolor; de decirle a su doctor o enfermera si no se alivia su dolor; y de decirle a su doctor o enfermera sobre cualquier inquietud que tenga sobre tomar medicamentos para el dolor;
- k. respetar la privacidad de su compañero de cuarto;
- l. aceptar su obligación financiera asociada con su atención;
- m. avisarle a la enfermera encargada, al médico o Asistencia al Paciente y Familiares de cualquier descontento que tenga con respecto a su atención en el hospital;
- n. tener consideración de los derechos de otros pacientes y el personal del Centro Médico y de ayudar en el control de ruido, del fumar y del número de visitantes que usted recibe; y
- o. hablar y hacer preguntas a su médico, enfermera o cualquier otro miembro del personal del hospital si confronta algo que no entiende.

.....

Si necesita más ayuda con cualquier problema o inquietud, Relaciones de Pacientes y Familias está listo para ayudarle en el 336-713-2273. El presentar una queja de ninguna forma comprometerá su futuro acceso a recibir atención. También se pueden someter quejas a la Division of Health Service Regulation a 2711 Mail Service Center, Raleigh, NC 27609-2711 ó teléfono 1-800-624-3004; la Joint Commission a One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181 ó teléfono 1-800-994-6610 ó a Disability Rights North Carolina a 2626 Glenwood Avenue, Ste. 550, Raleigh, NC 27608 ó número gratis 1-877-235-4210.