

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE (6/19)

A fin de reconocer sus derechos como paciente y la responsabilidad propia de brindar una atención médica de alta calidad, Atención Médica de Beebe protegé y promueve los siguientes derechos para todos los pacientes y sus visitas. Si necesita aclaraciones o tiene inquietudes acerca de sus derechos o responsabilidades, póngase en contacto con el Representante de Experiencias del Paciente llamando al 645-3547 (ext. 3547) o con el Supervisor de Enfermería del hospital, al 645-3300 (ext. 3300).

USTED TIENE DERECHO A:

- ◆ recibir una atención digna y respetuosa independientemente de su edad, raza, etnia, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, situación socioeconómica, sexo, orientación sexual, o identidad o expresión de género;
- ◆ que se satisfagan sus necesidades de comunicación, tales como servicios de intérprete, documentos con letra grande, etc.;
- ◆ ser informado adecuadamente por su médico acerca de su enfermedad, los tratamientos posibles y los resultados probables;
- ◆ ser informado adecuadamente respecto de la atención, el tratamiento y los servicios que necesita para poder participar en decisiones médicas actuales y futuras;
- ◆ recibir atención de un modo que respete sus valores culturales y personales, creencias y preferencias;
- ◆ prestar su consentimiento para un tratamiento o rechazarlo, según lo disponga la ley, a lo largo del proceso de admisión;
- ◆ designar a un responsable sustituto en el caso de que no pueda tomar decisiones sobre su propia atención, tratamiento y servicios. Cuando un responsable sustituto está autorizado a tomar decisiones sobre atención, tratamiento y servicios, el hospital respeta el derecho del responsable sustituto a rechazar atención, tratamiento y servicios en nombre del paciente, de conformidad con las leyes y normas aplicables;
- ◆ conocer el nombre y rol profesional de su proveedor de atención médica;
- ◆ participar del desarrollo y la implementación de su plan de atención;
- ◆ solicitar una consulta con otro médico, si lo desea; que su familia y/o médico sean notificados de su admisión a la brevedad;
- ◆ no estar sujeto a ningún tipo de limitaciones que no sean necesarias desde el punto de vista médico;
- ◆ tener privacidad durante todas las actividades de atención al paciente, y cuando lo solicite;
- ◆ contar con la presencia de un acompañante (entre otros, su cónyuge, pareja de hecho -incluidas personas del mismo sexo-, familiar, amigo, representante legal autorizado u otra persona) excepto que la presencia de la persona infrinja los derechos de un tercero, ponga en riesgo la seguridad o esté contraindicada

desde el punto de vista médico o terapéutico; involucrar a la familia en las decisiones de atención, tratamiento y servicios, en la medida en que lo permitan el paciente o el responsable sustituto, de conformidad con las leyes y normas aplicables;

- ◆ contar con la presencia de un acompañante durante exámenes íntimos, especialmente en pacientes pediátricos o adultos débiles;
- ◆ ser informado por su médico sobre resultados imprevistos de cuidados, tratamientos o servicios relacionados con eventos centinela si todavía no es consciente de su ocurrencia o cuando se requiera un mayor análisis;
- ◆ recibir atención en un entorno seguro y libre de todo tipo de abandono, explotación, acoso sexual o maltrato verbal, mental o físico (si tiene alguna inquietud respecto de su seguridad, póngase en contacto con la Línea de Seguridad del Paciente llamando al 645-3212 [ext. 3212] en cualquier momento);
- ◆ acceder a servicios de protección cuando resulte necesario;
- ◆ pretender que toda la historia médica y la atención sean confidenciales, excepto que usted autorice la divulgación de la información o la ley exija que se la divulgue;
- ◆ revisar su historia médica y recibir una explicación de dicha información;
- ◆ recibir los servicios médicos necesarios en la medida de las posibilidades de Beebe. Pueden recomendarse tratamientos, remisiones o traslados. En caso de recomendarse o requerirse un traslado, se le informarán los riesgos, beneficios y alternativas. Usted no será trasladado hasta tanto la otra institución lo acepte;
- ◆ pretender una respuesta rápida, eficaz y concienzuda ante una manifestación de dolor;
- ◆ disponer de servicios religiosos y otros servicios espirituales;
- ◆ acceder o solicitar modificaciones a su información médica y ser informado toda vez que se divulgue dicha información, de acuerdo con la legislación y las reglamentaciones vigentes;
- ◆ prestar su consentimiento para participar en investigaciones, estudios y ensayos clínicos que afecten su atención, o rechazar dicha participación. El hecho de negarse a participar en cualquier momento no pondrá en riesgo su acceso a la atención, el tratamiento y los servicios relacionados con la investigación;
- ◆ ser informado de alternativas de atención realistas cuando la atención del hospital ya no resulte apropiada;
- ◆ conocer las normas del hospital que atañen a usted y su tratamiento, así como los costos y métodos de pago;
- ◆ saber que puede acceder al Comité de Ética de Beebe para obtener asesoramiento sobre cuestiones de ética;
- ◆ expresar sus inquietudes o quejas a cualquier representante de Atención Médica de Beebe; si no está satisfecho con el resultado, puede presentar un reclamo formal ante el Departamento de Experiencias del Paciente, llamando al 645-3547 (ext. 3547), o ante cualquier miembro del equipo directivo o administrativo. Si así lo decide, tiene derecho a ponerse en contacto con la Oficina de Delaware para la Acreditación de Instituciones Médicas (Delaware Office of Health Facilities Licensing and Certification) en 258 Chapman Road, Chopin Building, Suite 101, Newark, DE 19702, llamando al (302) 283-7220 o al

1-(800) 942-7373, o bien con la Comisión Conjunta en One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181, llamando al (800) 994-6610;

- ◆ presentar una queja respecto de cualquier “conducta poco profesional” en los términos del Código de Delaware, Título 24, Capítulo 17, por parte de cualquier profesional de la salud acreditado por la División de Regulación Profesional del Departamento de Estado de Delaware, llamando al 302/744-4500 y completando en línea el formulario de reclamación (“Statement of Complaint”) en customerservice.dpr@state.de.us;
- ◆ presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos por correo a U.S. Department of Health and Human Services 200 Independence Ave. SW Room 509F HHH Building Washington DC 20201, por teléfono al 1-800-368-1019 o 1-800-537-7697 (TDD), o en forma electrónica ingresando en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> si considera que Atención Médica de Beebe lo ha discriminado por su raza, color de piel, país de origen, edad, discapacidad o sexo;
- ◆ saber si Atención Médica de Beebe tiene relación con terceros que puedan influir en su tratamiento y atención;
- ◆ contar con una directiva anticipada (Instrucciones para el Final de la Vida [Testamento Vital] o Poder para la Atención Médica) y exigir que se respeten sus deseos expresos de acuerdo con la legislación aplicable, las reglamentaciones vigentes y las capacidades del hospital. La existencia o ausencia de una directiva anticipada no determinan su derecho a acceder a atención, tratamiento y servicios.

USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD DE:

- ◆ brindar, en la medida de lo posible, información acerca de sus enfermedades, internaciones y medicaciones anteriores, así como otros temas relacionados con su salud;
- ◆ proporcionar al hospital una copia de su directiva anticipada;
- ◆ informar que tiene dolor ni bien lo sienta;
- ◆ formular preguntas cuando no comprenda la información o las instrucciones;
- ◆ ser considerado con los bienes y derechos de los demás pacientes, el personal y el hospital;
- ◆ respetar las normas del hospital (incluida la prohibición de fumar), que se desarrollaron para garantizar el cumplimiento de los derechos de todos los pacientes;
- ◆ tomar conciencia del efecto de sus acciones en su salud personal;
- ◆ brindar información para fines de cobertura del seguro y la cooperación con el hospital para que se realicen los pagos requeridos;
- ◆ respetar la confidencialidad de los demás pacientes;
- ◆ informar al Supervisor de Enfermería o al Representante de Experiencias del Paciente de Atención Médica de Beebe ni bien considere que se ha infringido alguno de sus derechos.