

# Derechos y Responsabilidades del Pacientes

## El derecho a una atención considerada y respetuosa

### Usted tiene derecho a:

- Tener acceso a la atención médica que esté disponible y sea médicamente necesaria. Si es necesario transferirlo a otro centro de salud, le explicarán tanto los motivos para la transferencia como las alternativas.
- Recibir una atención considerada y respetuosa que apoye su dignidad dentro del ámbito de nuestra misión, la cual reconoce su dignidad, valores y creencias personales.
- Usar ropa personal adecuada y otros artículos religiosos o simbólicos, en la medida en que éstos no interfieran con los procedimientos diagnósticos o con su tratamiento.
- Recibir comodidades culturales y mantener su identidad espiritual durante el tratamiento.
- Solicitar y recibir una explicación desglosada y detallada de todos los cargos por los servicios prestados en el hospital que aparezcan en su factura, sin importar la fuente del pago.
- Recibir una atención clínica oportuna y competente.
- Recibir de forma oportuna una evaluación y tratamiento para el dolor e información respecto al origen del mismo, además de medidas para prevenir y aliviar el dolor.
- Estar informado y participar en las decisiones acerca de su cuidado.
- Expresar sus preocupaciones acerca de cualquier aspecto de su tratamiento sin temor a represalias y a usar el proceso de quejas del hospital para cualquier preocupación o asunto sin resolver.

Ya sea que usted decida usar el proceso de quejas del hospital o no, también puede presentar una queja a:

**Arizona**  
Departamento de Servicios de Salud de Arizona  
150 N 18th Ave., Phoenix, AZ 85007  
602-364-3030

Oficina del Procurador General del Estado de Arizona  
2005 N. Central Ave., Phoenix, AZ 85004  
602-542-5025

**California**  
Departamento de Salud Pública de California  
P.O. Box 997377, MS 0500  
Sacramento, CA 95899  
916-558-1784

**Colorado**  
Departamento de Salud Pública y del Medio Ambiente de Colorado  
4300 Cherry Creek Dr. South  
Denver, CO 80246  
303.692.2000  
Departamento de Agencias Reguladoras (DORA por sus siglas en inglés)  
303.894.7855  
www.colorado.gov/dora

**Nebraska**  
Departamento de Servicios Humanos y de Salud de Nebraska  
P.O. Box 95026, Lincoln, Nebraska 68509  
402-471-3121

**Nevada**  
División de Salud Pública y Conductual de la Oficina de Calidad y Cumplimiento de Servicios de Salud de Nevada  
727 Fairview Dr., Suite E  
Carson City, NV 89701  
702-486-3587

**Wyoming**  
Departamento de Salud de Wyoming  
401 Hathaway Building  
Cheyenne, WY 82002  
1-866-571-0944 or 307-777-7656

**Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente La Comisión para la Acreditación de Hospitales (The Joint Commission)**  
• En [www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org), use la liga para reportar un evento de seguridad del paciente ("Report a Patient Safety Event") en el Centro de Acciones ("Action Center") en la

página principal del sitio.  
• Por fax al: 630-792-5636  
• Por correo a la: Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente (Office of Quality and Patient Safety) The Joint Commission, One Renaissance Boulevard Oakbrook Terrace, IL 60181

O también al:

**Grupo Consultor de Servicios de Salud, Inc. (Health Services Advisory Group, Inc.)**  
3133 E. Camelback Rd.,  
Phoenix AZ 85016  
602-801-6600

## Usted o su representante tienen derecho a estar informados y a participar en su atención médica:

- Estar informado acerca de su enfermedad y su atención médica y a tomar decisiones informadas con respecto su atención médica. En la medida que sea posible, la información será una explicación clara y concisa de su enfermedad y todos los procedimientos propuestos, incluidos los posibles resultados, las alternativas de atención y los problemas relacionados con la recuperación o mejoría.
- Recibir respuestas claras y oportunas a sus preguntas respecto al cuidado de su salud.
- Participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención y tratamiento, incluido el control del dolor.
- Aceptar o rechazar el tratamiento, según sea permitido por la ley, a lo largo de su estadía en el hospital. Si usted se rehúsa a recibir el tratamiento recomendado, recibirá otra atención necesaria y disponible que vaya de acuerdo con sus deseos.
- Aceptar o rehusar participar en investigaciones disponibles que afecten su atención. Si usted escoge no participar, recibirá la atención más efectiva que el hospital ofrezca.
- Conocer los nombres y cargos de las personas que lo atienden.
- Revisar y obtener una copia de su expediente médico dentro de un tiempo razonable, excepto cuando esté prohibido por la ley.
- Solicitar una consulta con un especialista.
- Recibir visitas y a comunicarse con personas fuera del hospital, excepto cuando las restricciones sean necesarias debido a preocupaciones de seguridad o de salud del paciente. Si fueran necesarias restricciones, se les explicarán a usted y a su familia.
- El informar sobre su ingreso al hospital a su familia, representantes y a su médico personal.
- Solicitar un intérprete en el idioma que prefiera, u otros métodos razonables de comunicación para poder comunicarse de forma efectiva con los proveedores de servicios médicos.
- Estar informado de las relaciones que el hospital tiene con terceros que puedan influir en su tratamiento y atención. Estas relaciones pueden ser con instituciones educativas u otros proveedores de servicios médicos.

## El derecho a la privacidad y confidencialidad

### Usted tiene derecho a:

- Tener privacidad verbal y física tanto como sea razonablemente posible.
- Rehúsa a ver a cualquier persona que no esté oficialmente relacionado con el hospital, incluidos los visitantes o personas oficialmente relacionadas con el hospital pero no directamente involucradas con su atención.
- Solicitar que esté presente una persona de su mismo sexo durante ciertas partes de una evaluación, procedimiento o tratamiento realizado por un profesional de la salud del sexo opuesto.
- Suponer que su expediente médico

será revisado únicamente por las personas directamente involucradas con su atención, a menos que usted dé el permiso para divulgar la información o la divulgación de la información sea exigida o permitida por la ley.

- Suponer que su información médica sólo estará disponible para aquellas personas involucradas en su atención y para aquellas personas que estén autorizados en la Condición de Ingreso o que de otra forma estén autorizados por usted.
- Rehúsa a ser atendido por un estudiante o a que estas personas estén presentes cuando recibe atención médica.

## El derecho a decisiones éticas

### Usted tiene derecho a:

- Esperar una seguridad y protección Participar en las cuestiones éticas que surjan en el transcurso de la atención, incluidos los asuntos de resolución de conflictos, a rehusarse a recibir servicios de resucitación, rehusar o retirar tratamientos de reanimación cardiopulmonar avanzada y participar en estudios de investigación o ensayos clínicos.
- Tener instrucciones anticipadas, como un testamento en vida, poder notarial para asuntos de salud o de salud mental y recibir atención de acuerdo con esas instrucciones. Estos documentos expresan su voluntad sobre de su atención futura y nombran a un apoderado para tomar decisiones por usted, si usted no puede tomar o comunicar sus propias decisiones de salud. Si usted tiene instrucciones anticipadas por escrito, debe proporcionarle una copia al hospital, a su familia y a su médico.
- Recibir información por escrito sobre sus derechos según las leyes estatales para tomar decisiones sobre su atención médica (incluido el derecho a aceptar o rechazar el tratamiento médico o quirúrgico y el derecho a preparar un poder notarial de duración indefinida para asuntos de salud o testamento en vida).
- Designar a una persona para que tome decisiones en caso de que usted no tenga la capacidad de entender un tratamiento o procedimiento propuesto o no pueda comunicar sus deseos respecto a su atención médica.
- Tener acceso al Comité de Ética cuando usted o su familia tengan conflictos con el tratamiento y sus valores personales.
- Aceptar o rechazar su participación en cualquier estudio de investigación.
- Saber que no será discriminado o que no limitarán su tratamiento en base a su decisión de preparar, o no, un testamento en vida o un poder notarial de duración indefinida para asuntos de salud.

## El derecho a la seguridad y la protección

### Usted tiene derecho a:

- Proporcionar una información exacta y Esperar una seguridad y protección razonables en las prácticas y ambiente del hospital.
- Estar protegido de cualquier forma de abuso físico, castigo físico, abuso sexual, abuso verbal y abuso psicológico, incluida la humillación, amenazas y acciones de explotación.
- Buscar servicios legales para investigar y protegerlo del abuso, negligencia o fraude.
- Estar libre de restricciones químicas o físicas y aislamiento a menos que sea clínicamente necesario.

## La responsabilidad de proporcionar información y participar en su atención

### Usted es responsable de:

- Proporcionar información exacta y completa acerca de su salud; incluida información sobre sus enfermedades actuales, enfermedades pasadas, tratamientos y uso de medicamentos en el pasado.

- Participar en su plan de atención y reportar a sus cuidadores cambios inesperados en su estado de salud, en la medida en que usted pueda hacerlo.
- Seguir las órdenes e instrucciones del médico y las instrucciones del personal del hospital para su tratamiento y atención.
- Informarle al médico si usted considera que no puede cumplir con su tratamiento y aceptar la responsabilidad por rechazar el tratamiento. Pregúntele a su médico acerca de los riesgos y consecuencias de rechazar el tratamiento antes de tomar cualquier decisión.
- Colaborar con su equipo de salud para desarrollar un plan de control del dolor que incluya ayudar a sus médicos y enfermeras a evaluar su dolor, pedir alivio para el dolor en cuanto éste empiece, hablar sobre las opciones de alivio para el dolor e informar a sus médicos y enfermeras cuando el dolor no mejore.
- Hacer preguntas cuando no entienda la información o las instrucciones.
- Respetar sus citas y, cuando no pueda asistir a ellas por alguna razón, informar al médico responsable o al hospital.
- Informarle a su proveedor de servicios médicos sus necesidades espirituales, emocionales y culturales.
- Reconocer el efecto que tiene su estilo de vida sobre su salud. Su salud no depende únicamente de la atención que reciba en el hospital, a largo plazo depende de las decisiones que tome en su vida diaria.
- Revisar periódicamente su testamento en vida o el poder notarial de duración indefinida para asuntos de salud, si los tiene, con la familia, el médico y la persona que usted haya seleccionado como su apoderado.
- Traer con usted una copia actualizada de su testamento en vida o del poder notarial de duración indefinida para asuntos de salud, para que se incluyan en su expediente médico en el momento de cada ingreso.

## La responsabilidad de seguir las reglas y reglamentos del hospital

### Usted es responsable de:

- Asegurarse que las obligaciones financieras de su atención médica sean cubiertas tan pronto como sea posible. Proporcionar la información de su seguro médico y pagar sus cuentas puntualmente de forma que podamos continuar sirviéndole a usted y a la comunidad de una manera efectiva.
- Los saldos se revisan semanalmente y una vez que se verifiquen se reembolsarán dentro de las siguientes dos semanas.
- Tener consideración de las necesidades y derechos de otros pacientes, del personal y del hospital y, seguir las reglas y reglamentos del mismo.
- Respetar la necesidad de otros pacientes de privacidad y tranquilidad. Sea considerado con los otros pacientes cuando use el televisor, radio o teléfono.
- Colocar todos los objetos valiosos (joyas, dinero, etc.) en la caja de seguridad del hospital o enviarlos su casa con su familia.
- Informarle al personal del hospital sobre de los artículos personales (dentaduras, gafas, audífonos, etc.) que tenga en el hospital. Usted será responsable de estos artículos durante su estancia en el hospital.
- Ser respetuoso del ambiente de sanación.
- Respetar la política de no fumar.
- Respetar las horas de visita el horario de alta hospitalaria.
- Abstenerse de iniciar o participar en prácticas fraudulentas de atención médica; y debe reportar cualquier comportamiento ilegal o no ético de cualquier proveedor a las respectivas asociaciones médicas, comités de certificación o a la policía