

Derechos y responsabilidades del paciente

LOS DERECHOS BÁSICOS de todos los pacientes dentro del sistema de salud del Huntsville Hospital son:

- La atención se prestará de forma imparcial, sin distinción de edad, raza, etnia, religión, cultura, lengua, discapacidad física o mental, situación socioeconómica, credo, orientación sexual, origen nacional, identidad o expresión de género o fuente de pago.
- Los pacientes tienen derecho a una atención considerada, respetuosa y digna en todo momento.
- Los pacientes tienen derecho a recibir atención en un entorno seguro.
- Los pacientes tienen derecho a la privacidad personal e informativa tal como exige la ley. Esto incluye el derecho a:
 - Negarse a ver o hablar con cualquier persona que no esté oficialmente afiliada al hospital o que no participe directamente en su atención.
 - Llevar ropa personal adecuada, artículos religiosos u otros artículos simbólicos que no interfieran con el tratamiento o los procedimientos prescritos.
 - Exámenes en un entorno razonablemente privado, incluido el derecho a solicitar la presencia de una persona de su mismo sexo durante determinados exámenes físicos.
 - Que lean y discutan discretamente su historial médico.
 - Confidencialidad sobre la atención individual y/o las fuentes de pago.
 - Derechos de privacidad de datos descritos en el aviso de *prácticas de privacidad*.
- Los pacientes y/o sus representantes legalmente designados tienen derecho a acceder a la información contenida en la historia clínica del paciente, dentro de los límites de la ley y de acuerdo con las políticas del hospital.
- Los pacientes del sistema de salud tienen derecho a conocer la identidad y la situación profesional de todas las personas que participan en su atención.
- Los pacientes tienen derecho a conocer el estado de su condición, incluido el diagnóstico, el tratamiento recomendado y el pronóstico de recuperación.
- Los pacientes tienen derecho a participar en las decisiones sobre su atención médica en la medida permitida por la ley, incluida la aceptación o el rechazo de atención, tratamiento o servicios médicos. Los pacientes tienen derecho a que se les explique qué pueden esperar de su tratamiento, sus riesgos y beneficios, otras opciones que puedan tener y a ser informados de lo que puede ocurrir si se niegan. La información se facilitará de forma adaptada a la edad del paciente, en su idioma y de manera que pueda entenderla.
- Los pacientes tienen derecho a no sufrir sujeciones físicas que no estén médicamente indicadas o no sean necesarias.
- Los pacientes tienen derecho a participar en la toma de decisiones sobre su atención, tratamiento y servicios, incluido el derecho a que se notifique sin demora a la familia y al médico del paciente su ingreso, alta o traslado del hospital.
- Los pacientes tienen derecho a ser informados, antes de que se produzca la notificación, de cualquier proceso para informar automáticamente al médico de atención primaria establecido del paciente, al grupo/entidad de práctica primaria o a cualquier otro grupo/entidad, así como a todos los proveedores de servicios de atención posaguda. El sistema de salud dispone de un proceso para documentar la negativa del paciente a permitir notificaciones de registro en el departamento de urgencias (Emergency Department, ED), admisión en el hospital o alta o traslado desde un ED u hospital. Las notificaciones con los médicos de atención primaria y las entidades se ajustan a todas las leyes y reglamentos federales y estatales aplicables.
- Los pacientes tienen derecho a formular directivas anticipadas o poderes notariales y a designar a un sustituto para que tome decisiones de salud en su nombre en la

medida en que lo permita la ley cuando un paciente no pueda tomar decisiones sobre su atención.

- Cuando un sustituto en la toma de decisiones sea responsable de tomar decisiones sobre cuidados, tratamientos y servicios, el sistema de salud respetará el derecho del sustituto en la toma de decisiones a rechazar cuidados, tratamientos y servicios en nombre del paciente.
 - El sistema de salud implicará a la familia del paciente en las decisiones sobre cuidados, tratamiento y servicios en la medida en que lo permita el paciente o la persona que lo sustituya en la toma de decisiones.
 - El sistema de salud brindará al paciente o al responsable sustituto de la toma de decisiones la información sobre los resultados de la atención, el tratamiento y los servicios que el paciente necesita para participar en las decisiones actuales y futuras sobre la atención médica.
 - Se informará al paciente o al responsable sustituto de la toma de decisiones sobre los resultados imprevistos de la atención, el tratamiento y los servicios relacionados con los eventos centinela.
- Los pacientes tienen derecho a recibir una explicación detallada y pormenorizada de los cargos relacionados con los servicios prestados en su nombre por el sistema de salud.
 - Los pacientes no serán trasladados a otro centro o lugar sin una explicación de la necesidad de tal acción.
 - El tutor, familiar más cercano o persona responsable legalmente autorizada de un paciente puede ejercer, en la medida en que lo permita la ley, los derechos descritos en nombre del paciente si este ha sido declarado incompetente de acuerdo con la ley, o su médico considera que es médicamente incapaz de entender el tratamiento o procedimiento propuesto, es incapaz de comunicar sus deseos con respecto al tratamiento o es menor de edad.
 - Los pacientes tienen derecho a una evaluación y un tratamiento adecuados del dolor.
 - Los pacientes tienen derecho, previo consentimiento del paciente, a recibir visitas que ellos mismos designen, incluidos, entre otros, su cónyuge, pareja doméstica (incluida la pareja doméstica del mismo sexo), otro familiar o un amigo. Los pacientes tienen derecho a retirar o denegar dicho consentimiento en cualquier momento.
 - Los pacientes tienen derecho a reunirse con el comité de ética, el capellán o el defensor del paciente para tratar cualquier cuestión ética o cualquiera de las políticas. Se respetarán los derechos del paciente a servicios religiosos y otros servicios espirituales.
 - Los pacientes tienen derecho a servicios gratuitos de interpretación y traducción, que pueden incluir servicios de interpretación a cargo del hospital o contratados, o personal bilingüe capacitado, y pueden prestarse en persona, por teléfono o por video. El sistema de salud ofrece información a los pacientes con deficiencias visuales, del habla, auditivas o cognitivas de una manera que satisface las necesidades del paciente.
 - Los pacientes tienen derecho a disponer de un animal de servicio o ayuda si el acceso es necesario para contribuir a sus necesidades y bienestar, así como a cualquier posible problema de salud, control de infecciones y seguridad.
 - Los pacientes tienen derecho a abandonar el hospital (en la medida en que la ley lo permita) aunque se les desaconseje. El sistema de salud no será responsable de los problemas médicos que puedan derivarse.
 - Los pacientes tienen derecho a que sus quejas se traten de manera justa. La atención no se verá afectada por el hecho de compartir con nosotros las quejas. Vea a continuación el proceso.
 - El sistema de salud nunca pedirá a un paciente que renuncie a sus derechos de privacidad como condición para recibir tratamiento.

LOS PACIENTES SON RESPONSABLES de:

- Facilitar al sistema de salud y a sus profesionales información completa y exacta sobre enfermedades y operaciones presentes y pasadas, hospitalizaciones, medicamentos, seguros y otras cuestiones relacionadas con la salud, incluido cualquier cambio imprevisto en su condición.
- Seguir los planes de tratamiento recomendados, prescritos y/o administrados por su médico de cabecera o por quienes lo asistan, lo que incluye acudir a las citas relacionadas con su atención.
- Hacer preguntas sobre su tratamiento y lo que deben hacer para cuidarse. Los pacientes deben informar a los médicos del sistema de salud si están preocupados o notan algún cambio en su condición.

- Garantizar el pago puntual y completo de sus facturas hospitalarias.
- Cumplir las normas y reglamentos del hospital relativos a la atención y conducta de los pacientes. Esto incluye la consideración y el respeto por los derechos y la propiedad de otros pacientes y del personal del hospital, la política de no fumar, así como la responsabilidad por las acciones de sus visitantes e invitados.
- Facilitar cualquier testamento vital, poder notarial o formulario de donación que puedan tener.
- Ponerse en contacto con el Departamento de Cumplimiento y Privacidad del sistema de salud si están preocupados por su privacidad.
- Asumir la responsabilidad de las consecuencias de sus actos, si el paciente rechaza los tratamientos prescritos o no sigue las instrucciones de su médico.

PREGUNTAS O PREOCUPACIONES DE LOS PACIENTES:

Nuestra meta es que tenga una experiencia excelente durante su estancia en este centro del sistema de salud. Si en algún momento tiene alguna pregunta o duda, puede presentar una queja verbal siguiendo estos pasos:

- Pulse el botón de llamada y pida hablar con su enfermero.
 - Pida hablar con la jefa de enfermería, la directora de unidad o la directora de departamento de su unidad de enfermería.
 - Si sus necesidades siguen sin ser atendidas, póngase en contacto con el Departamento de Calidad del hospital llamando al (931) 438-7620 o al (931) 483-7433.
 - Después de las 4:00 p. m., y los fines de semana y días festivos, marque 0 y pida a la operadora que lo comunique con el supervisor de la casa.
 - También puede presentar una queja formal por escrito a: Servicio de atención al cliente de Lincoln Health, 106 Medical Center Blvd., Fayetteville, TN 37334.
- ¡La excelencia es nuestra meta! Para informar sobre preocupaciones relacionadas con la seguridad del paciente y la calidad de la atención, puede presentar su queja ante uno de los organismos que se indican a continuación:

Departamento de Salud Pública de Tennessee

665 Mainstream Drive
Nashville, TN 37243
(877) 287-0010

Centros de Medicare y Medicaid

Acentra Health (antes Kepro)
Organización para la mejora de la calidad
(888) 317-0751

La Comisión Conjunta - Comunique sus preocupaciones de cualquiera de las siguientes maneras:

- En jointcommission.org
Utilizando el enlace "Notificar un incidente relacionado con la seguridad del paciente" en la página de inicio del sitio web
- Por fax: (630) 792-5636
- Por correo:
The Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181