

# *Acta de Derechos del Paciente*

## ***¿ Cuales son los "derechos" del paciente?***

Siendo nuestro paciente, usted puede esperar recibir determinados servicios por parte del personal de Hamot. Estos son sus "derechos" como paciente. Por ejemplo, usted tiene el derecho de preguntar acerca de su tratamiento médico y acerca del personal que se lo está proporcionando.

## ***¿Hay cosas que yo deba hacer como paciente?***

También hay cosas que nosotros esperamos que usted realice, como colaborador en el cuidado de propia salud. Estas son "responsabilidades" que usted tiene hacia usted mismo, hacia otros pacientes y hacia nuestro personal médico, trátase de doctores, asistentes de doctor, enfermeras, residentes u otro tipo de personal. Por ejemplo, nosotros esperamos que usted participe tanto como pueda, tomando decisiones acerca de su tratamiento médico, preguntando acerca de las dudas que tenga, etc. Sus necesidades nos interesan. Juntos, como colaboradores, podremos obtener los mejores resultados para satisfacer esas necesidades. Así es creamos esta Acta de Derechos y Responsabilidades del Paciente, para asegurarnos que usted conoce qué es lo que puede esperar de nosotros y que esté conciente de lo que nosotros esperamos de usted, como nuestro colaborador.

## ***¿ Cuales son mis "derechos" como paciente de Hamot?***

***Usted es colaborador en su propia salud. Por lo tanto, usted tiene el derecho de:***

- Estar informado acerca del estado de su salud y participar en la planeación de su cuidado y tratamiento.
- Preguntar y conocer el nombre y las funciones de todos los profesionales de la salud que lo estén tratando y/o cualquier miembro del personal que esté en contacto directo con usted.
- Hacer, si así lo desea, un documento legal denominado en inglés "Advance Directives" que corresponde a un Testamento de Salud o un Poder Notarial (en inglés, Living Will y Power of Attorney). En estos documentos usted determina sus preferencias acerca del tipo de tratamiento médico que desea recibir si, por alguna razón, usted no estuviera en condiciones de decidirlo por sí mismo. Estos documentos también pueden nombrar a una persona de su confianza que pueda tomar dichas decisiones por usted. Le sugerimos que converse de esto con su familia y con su médico familiar. Sus "Advances Directives" serán consideradas cuando se planee su tratamiento. La política de Hamot es la de respetar un documento válido de "Advances Directives". Sin embargo, en el caso de un paro cardíaco o respiratorio, todos los pacientes serán resucitados a menos que su doctor ponga en su expediente la orden de "No Resucitar".
- Esperar que, salvo en caso de emergencia, antes de empezar cualquier examen o tratamiento riesgoso, el personal de salud obtenga una

autorización firmada de usted (en inglés se llama "informed consent"). Para ello, repasarán con usted los detalles, como son el diagnóstico, tratamiento, pronóstico, alternativas, riesgos y complicaciones del mismo. Se le solicitará firmar que ha recibido dicha información y que está de acuerdo en que el tratamiento o examen sea llevado a cabo. Si, en ese momento, el personal de salud piensa que usted no está en condiciones de discutir los detalles del tratamiento, hablarán de los detalles del mismo con un miembro de su familia o con la persona cercana designada previamente por usted.

- Estar informado acerca de cualquier regla de Hamot que pudiera afectar sus deseos o sus responsabilidades (es decir, las cosas que nosotros esperamos que usted haga).
- Aceptar o rechazar cualquier medicina, tratamiento o procedimiento (incluyendo evitar o discontinuar servicios críticos de vida o servicios de resucitación) y abandonar el hospital, si usted así lo desea. Si siente que tiene que tomar esta alternativa, le solicitamos que previamente lo discuta con su doctor. Su médico podría explicarle las consecuencias que tendría para su salud o condición física el tomar dicha alternativa.
- Buscar una segunda opinión médica, en el entendido que usted lo está solicitando y que está conciente que deberá cubrir los gastos que ello conlleve.
- Recibir las instrucciones acerca del seguimiento de su tratamiento, que pudiera incluir el cómo cuidarse en casa. Si usted esta hospitalizado, dichas instrucciones le serán dadas antes que usted sea dado de alta. No dude en hacer cualquier tipo de pregunta.
- Aceptar o rechazar formar parte de cualquier proyecto de investigación o de donación de órganos que le sean propuestos y contar con una completa explicación del proyecto antes de firmar la forma de consentimiento. Aunque usted rechace la oferta, siempre recibirá el mejor servicio de salud que Hamot pueda proporcionarle. Igualmente, si usted dio su consentimiento firmado de participación, tiene el derecho de retirarse del mismo en el momento que usted así lo determine.

***Le daremos el mejor cuidado posible. Por lo tanto, usted puede esperar:***

- Ser cuidado por personal entrenado y sea tratado con respeto.
- Que Hamot siempre mantenga altos estándares de calidad y de cuidado especializado.
- Que se le proporcionen servicios de emergencia sin demoras.
- Que el personal médico evalúe y trate cualquier dolor que usted pueda tener.
- Si se le interna, que su familia o representante y su doctor familiar sean notificados prontamente después de su admisión.
- Que Hamot programe su cuidado considerando su comodidad y seguridad. Hamot trata de ser un hospital libre de restricciones. Sin embargo, en algunos casos, puede ser necesario usar restricciones para poder darle cuidado médico o para proteger la seguridad de pacientes y de nuestro personal.

- Que Hamot haga un uso óptimo de su tiempo
- Que no se le infrinja ninguna forma de abuso o acoso.
- Que se le explique o que pueda preguntar acerca de cualquier relación de negocios entre el hospital, aseguradoras u otros proveedores de servicios de salud que pudieran afectar su tratamiento y cuidado médico.
- Recibir la información necesaria y las razones por las cuales, siendo nuestro paciente, nuestro personal médico considera necesario transferirlo a otro establecimiento.

***Se mantendrá confidencialidad sobre su tratamiento y archivos médicos. Por lo tanto, usted puede esperar:***

- Que cualquier examen, tratamiento, consulta o conversación acerca de su cuidado se manejará discretamente.
- Que su expediente sea confidencial, excepto en los casos que sea permitido por ley o por contrato con su aseguradora. Usted puede estar seguro que la información de su expediente no será compartida con proveedores de servicios no relacionados con su cuidado, a no ser que usted nos proporcione su consentimiento escrito.
- Que pueda solicitar ver la información de su expediente médico. Sin embargo, antes deberá discutirlo con su médico, porque en algunos casos la información puede estar restringida por razones médicas o legales. Salvo estas consideraciones, si usted lo solicita, nosotros le daremos acceso a su información médica. Si desea copias, se le harán los cargos pertinentes por servicios de fotocopiado.

***Todos los pacientes tienen los mismos derechos. Por lo cual usted puede esperar:***

- Ser tratado sin discriminación en base a su raza, color, credo, edad, sexo, nacionalidad o linaje, estado civil, preferencia sexual, estado de retiro militar, estado de persona competente con incapacidad, solvencia económica o cualquier otra característica protegida legalmente. También nos esforzaremos en adaptarnos a sus necesidades y requerimientos. (Esto incluye la utilización de servicios telefónicos de intérprete (Tele-Language Line) o tratando de arreglar que alguna persona sea su interprete, si es que usted no habla inglés).

***Usted pudiera tener dudas acerca de su cuenta. En ese caso, usted puede:***

- Solicitar el detalle de su estado de cuenta.
- Solicitar información acerca de fuentes alternas de ayuda para pagar su cuenta.
- Estar conciente que pudiera recibir un estado de cuenta adicional de radiología, anestesia, laboratorio u otros servicios médicos. Hamot no recibe esos cobros, así es que cualquier duda al respecto deberá consultarla directamente a la oficina del doctor o de la compañía que prestó el servicio.

## ***¿ Cuales son mis "responsabilidades"?***

***Para un mejor cuidado médico, nosotros esperamos que usted colabore con nosotros. Usted puede ayudarnos:***

***Siendo copartícipe en su tratamiento médico.***

***Nosotros esperamos que usted:***

- Participe activamente en las decisiones acerca de su cuidado médico.
- En la medida de sus posibilidades, nos de una relación veraz y completa acerca sus problemas médicos actuales, de su historia médica, de pasadas estadías en el hospital, medicinas que esté tomando y otros asuntos relacionados con su salud.
- Informe al personal médico de cualquier cambio en su condición.
- Nos haga saber si usted ha entendido o no su plan de cuidado médico y que entiende qué se espera que usted haga al respecto.
- Pregunte al personal médico u otro personal de Hamot sobre cualquier duda que pudiera tener.
- Nos proporcione la información requerida por su aseguradora. Le solicitamos que nos pregunte cualquier duda que tenga acerca de su cuenta y que vea que la misma sea pagada. Por favor pregunte, si está interesado en conocer información adicional sobre fuentes alternas que pudieran ayudarle a pagar por servicios médicos.
- Sea considerado con los otros pacientes y vea que sus invitados hagan lo mismo, especialmente respecto al ruido, las reglas de "no fumar", los límites permitidos de visitantes y horarios de visita, así como respeto a la propiedad de Hamot y de los demás. Al respecto, las reglas de Hamot están diseñadas para asegurar el bienestar y seguridad de todos los pacientes y para permitir que el hospital funcione en forma ordenada y eficiente.

***Cumplimiento de las órdenes médicas.***

***Nosotros esperamos que usted:***

- Cumpla con el plan de cuidado e instrucciones que el personal médico le aconseje seguir y respete todas las citas que se han establecido para usted. Si usted tuviera problemas en seguir las órdenes o los planes de tratamiento, o en mantener sus citas, esperamos que lo informe al personal médico o a otro personal de Hamot. \*

***\*Recuerde que usted es responsable de sus acciones y debe firmar una forma de consentimiento si decide rechazar cualquier medicamento o tratamiento o si decide abandonar Hamot en contra de la opinión del médico. Cuando usted abandona el hospital en contra de la opinión médica, su cuenta pudiera no ser cubierta por la aseguradora.***

En Hamot, creemos que usted merece lo mejor. Nos comprometemos a darle el mejor servicio y a cuidar de usted de la misma forma que cuidaríamos a un miembro de nuestra propia familia. Le daremos información clara y precisa antes y durante su cuidado médico y tratamiento, atenderemos sus necesidades rápidamente, actuando como profesionales expertos, aceptando sus preguntas, hablando con usted francamente y manteniendo la confidencialidad de su caso. Agradecemos los comentarios que nos haga acerca del cuidado que ha recibido. En Hamot, sus comentarios nos ayudan a proporcionar el mejor servicio posible a todos nuestros pacientes. Si tiene dudas o preocupaciones, siéntase con la libertad de hablar con nuestro personal médico, trabajadores sociales o cualquier miembro de Hamot.

Si usted tiene dudas o quejas acerca de la seguridad o del cuidado médico al paciente, le solicitamos de la manera más cordial que llame a un Representante de Pacientes del Centro Médico al 877-3767. Nos esforzaremos en resolver su problema en el menor tiempo posible.