

Sus derechos y responsabilidades como paciente

Sus derechos como paciente

En los centros de Texas Health (o "Centro"), consideramos que la protección y el apoyo de los derechos humanos básicos de libertad de expresión, decisión y acción son importantes para la recuperación y el bienestar de nuestros pacientes. Por ello, nos esforzamos por tratar a los pacientes con respeto y con el total reconocimiento de su dignidad humana. Las decisiones en relación con el tratamiento de atención médica no se basarán en la raza, credo, sexo, origen étnico, edad, discapacidad o fuentes de pago. Como paciente de un Centro de Texas Health:

1. Tiene derecho a recibir una respuesta razonable con respecto a su solicitud y necesidad de un tratamiento o servicio, dentro de la capacidad del Centro, su misión declarada y las leyes y reglamentos aplicables.
2. Tiene derecho a estar informado acerca de qué médicos, enfermeros y otros proveedores de atención médica son responsables de su atención.
3. Tiene derecho a recibir la información necesaria para tomar decisiones informadas, en colaboración con su médico, sobre su atención médica. Dicha información incluye su diagnóstico, el tratamiento propuesto y su pronóstico en los términos y de una forma que pueda comprender antes de comenzar su atención. También tiene derecho a participar en el desarrollo y la ejecución de su plan de atención.
4. Tiene derecho a aceptar o rechazar la atención médica, en la medida que lo permita la ley, y a ser informado sobre los riesgos que corre de no recibir el tratamiento y sobre otros tratamientos que puedan estar disponibles.
5. Tiene derecho a tener acceso razonable a la atención. Si bien el Centro respeta su derecho a rechazar los tratamientos que se le ofrezcan, el Centro no reconoce un derecho ilimitado para recibir tratamientos que son clínicamente ineficaces o no muy beneficiosos.
6. Tiene derecho a recibir atención que contemple y respete sus creencias y valores personales. El Centro se esfuerza por respetar las necesidades espirituales, psicosociales, culturales y étnicas de cada paciente y familia. Además, el Centro reconoce que la atención del paciente que está por fallecer implica atención con dignidad y respeto, tratamiento del dolor y consideración por la expresión de tristeza del paciente y su familia.
7. Tiene derecho a que se notifique inmediatamente su admisión en el Centro al familiar o al representante que elija y a su propio médico.
8. Tiene derecho a que su familia participe en las decisiones relacionadas con su atención (siempre que cuenten con su permiso).
9. Tiene derecho, en la medida que lo permita la ley, a que se designe a su tutor legal, su pariente más cercano o un sustituto para tomar decisiones médicas en su nombre en caso de que usted no sea capaz de entender un procedimiento o tratamiento propuesto, no pueda comunicar sus deseos con respecto a su atención, o en caso de que usted sea menor de edad. La persona designada tiene derecho, en la medida que lo permita la ley, a ejercer sus derechos como paciente en su nombre.
10. Usted y su representante designado tienen derecho a participar en cuestiones éticas que surjan durante su atención.
11. También tiene derecho a comunicarse con familiares, amigos y otras personas mientras sea paciente del Centro, a menos que la terapia requiera restricciones a fin de ser efectiva. También tiene derecho a recibir visitas que usted elija, como su cónyuge, pareja de hecho (puede ser del mismo sexo), familiares y amigos. Este derecho está sujeto a las restricciones clínicas o razonables que imponga el Centro o su médico. También tiene derecho a rechazar una visita cuando usted lo desee.
12. Usted y su representante legal tienen derecho a acceder a la información contenida en su historia clínica de manera oportuna bajo la ley estatal y federal.
13. Puede solicitar una explicación de la factura del hospital, aun si no va a pagar por la atención que recibió.
14. Tiene derecho a establecer directivas anticipadas y a que los médicos y el personal del Centro respeten sus directivas de acuerdo con la ley estatal y federal.
15. Tiene derecho a la privacidad personal y a que se trate su información médica con confidencialidad en la medida que lo permita la ley.
16. Tiene derecho a recibir atención en un entorno seguro.
17. Tiene derecho a no sufrir abuso ni hostigamiento.
18. Tiene derecho a no sufrir restricciones que no sean médicamente necesarias; estas incluyen medicamentos y restricciones físicas.
19. Tiene derecho a no sufrir aislamientos ni restricciones por cuestiones de comportamiento, excepto en casos de emergencia cuando sea necesario por su seguridad cuando otros medios menos restrictivos puedan haber sido ineficientes.
20. Tiene derecho a aceptar o rechazar participar en cualquier investigación humana u otro proyecto educativo que afecte su atención médica. También tiene derecho a recibir información acerca de los riesgos y beneficios previstos de cualquier investigación en la que decida participar, y acerca de cualquier tratamiento alternativo que lo pueda beneficiar. Si rechaza participar en el proyecto o la investigación, su atención médica no se verá afectada de ninguna manera.
21. Tiene derecho a que su dolor sea evaluado y tratado de manera adecuada y a recibir información acerca del dolor y de las medidas que pueden tomarse para aliviarlo.
22. Tiene derecho a obtener información sobre la relación del Centro con otros establecimientos de atención médica en la medida que se relacionen con su atención.
23. Tiene derecho a presentar una queja al Centro con respecto a su atención o si considera que está siendo dado de alta demasiado pronto. Su atención no se verá afectada por presentar una queja. Los pasos para presentar la queja se detallan al final de esta declaración.
24. Si hubiera alguna barrera idiomática y/o si tuviera una deficiencia auditiva, tiene derecho a solicitar y contar con ayuda lingüística (por ejemplo, un intérprete). Este servicio será totalmente gratuito para ayudarle de manera activa en su recuperación.

Sus responsabilidades como paciente

Su contribución para su propia atención médica es fundamental y puede participar en dicho proceso a través del cumplimiento de determinadas responsabilidades. Como paciente, sus responsabilidades son las siguientes:

1. Brindar correctamente toda la información acerca de su condición de salud y cualquier tratamiento médico actual o pasado.
2. Hacer preguntas o reconocer cuando no comprenda el tratamiento o la decisión del tipo de cuidado.
3. Respetar el plan de tratamiento recomendado por su médico y otros profesionales de atención médica. Usted será el único responsable si elige no seguir su plan de tratamiento.
4. Analizar con su médico y enfermero qué esperar con respecto al dolor y al tratamiento del dolor asociado con su enfermedad, lo que incluye a) opciones para aliviar el dolor, b) posibles limitaciones y efectos secundarios del tratamiento para el dolor, y c) cualquier inquietud que tenga acerca de tomar medicamentos para el dolor. Es su responsabilidad solicitar alivio del dolor cuando este comience y comunicarle al médico o enfermero si no hay mejoría.
5. Ser considerado y respetuoso con los demás pacientes, empleados del centro y sus médicos.
6. Cumplir con las normas del Centro sobre la conducta de los pacientes, incluyendo el consumo de cigarrillos.
7. Asegurarse de que los costos por los servicios de atención médica que reciba sean pagados tan pronto como sea posible. Si un tercero es quien paga estos costos, usted puede asistir en el proceso de pago al proporcionar correctamente y en su totalidad la información financiera, la información del seguro y cualquier otra información relacionada con la cobertura.
8. No se tolerará la conducta agresiva. Algunos ejemplos de conducta agresiva incluyen agresión física, acoso verbal, lenguaje abusivo y amenazas.

Resolución de problemas

Nuestra meta es superar sus expectativas en cada interacción que tenga con la familia de Texas Health. Si tuviera alguna inquietud sobre la atención recibida o su experiencia, no dude en informarnos de inmediato al respecto.

Para tratar un problema con mayor rapidez puede hablar con su enfermero u otro profesional de atención médica que participe en su atención. No obstante, si considera que un problema no está siendo atendido de manera adecuada o si necesita ayuda adicional, por favor llame al número principal del Centro que aparece en esta guía y pida que le comuniquen con un administrador o coordinador de quejas.

La ley federal les da a los pacientes de cada Centro el derecho a ser informados sobre cómo presentar ante el Centro una queja en relación con su atención o si consideran que están siendo dados de alta del Centro antes de tiempo. Cada paciente tiene derecho a ser informado sobre cómo será atendida la queja, incluidos la respuesta y el proceso de resolución llevado a cabo por el Centro. El proceso de resolución de quejas forma parte del Programa Confidencial de Mejora de la Calidad del Centro.

Tanto el administrador como el coordinador de quejas pueden explicar el proceso para presentar una queja. Las quejas pueden ser presentadas de forma verbal o por escrito. Usted también recibirá información sobre la resolución de la queja, ya sea de forma verbal o por escrito, dependiendo de la naturaleza de la queja. Todas las quejas son documentadas al momento de la notificación y son investigadas de manera oportuna. Si la queja es considerada una queja formal, usted recibirá una respuesta por escrito en el transcurso de los 30 días siguientes a partir de la fecha de notificación.

Si considera que el Centro no ha resuelto o atendido su problema de forma satisfactoria, puede comunicarse con:

Health and Human Services Commission (Comisión de Salud y Servicios Humanos)

Complaint and Incident Intake (Captura de quejas e incidentes)

Línea de ayuda para quejas (de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. CST)

888-973-0022 (opción 4) u 800-735-2989 (personas con discapacidades auditivas/del habla)

Correo electrónico: hfc.complaints@hhsc.state.tx.us

Sitio web: dshs.texas.gov/facilities/complaints.aspx

Dirección: Health and Human Services Commission
(Comisión de Salud y Servicios Humanos)
Captura de quejas e incidentes
Código postal E-249
P.O. Box 149030
Austin, TX 78714-9030

The Joint Commission

Teléfono: 800-994-6610 (automated instructions on how to file a report or concern)

En línea o por fax: Ingrese a jointcommission.org y seleccione Informar acerca de un incidente de seguridad de un paciente (*Report a Patient Safety Event*) desde el Centro de acción (*Action Center*) en la página de inicio. Puede presentar una inquietud en línea o imprimir el formulario y enviarlo por fax al 630-792-5636.

Correo: Imprima/llene el formulario (vea la sección anterior) y envíelo a: Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission One Renaissance Blvd. Oakbrook Terrace, IL 60181

Los informes sobre incidentes de seguridad de pacientes pueden ser presentados de forma anónima y confidencial. Sin embargo, aquellos que proporcionen su nombre e información de contacto le permitirán a The Joint Commission comunicarse con ellos para obtener más información, si fuera necesario, y para confirmar cómo se maneja el informe.

Los beneficiarios de Medicare que tengan quejas con respecto a la calidad de la atención, decisiones relacionadas con la cobertura o altas hospitalarias prematuras, tienen derecho a que su queja sea revisada por la Organización de Mejora de la Calidad. Esta organización consiste en un grupo de médicos subvencionados por el gobierno federal para revisar la necesidad médica, la pertinencia y la seguridad de los tratamientos brindados por el Centro a los pacientes de Medicare. Contacto:

Kepro

Teléfono: 888-315-0636 or 813-280-8256

TTY: 855-843-4776

En línea o por fax: 844-878-7921

Correo electrónico: beneficiary.complaints@hcqis.org

Dirección: 5201 West Kennedy Blvd., Suite 900, Tampa, FL 33609

Si algún paciente siente que ha sido discriminado en un Centro de Texas Health por su raza, color, origen nacional, discapacidad o edad, tiene el derecho a presentar una queja. La descripción por escrito de la presunta discriminación deberá ser enviada o entregada a la atención del presidente del hospital o del coordinador de quejas del Centro correspondiente, preferentemente en el transcurso de los 30 días después del incidente.