

LOS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Como paciente de Mercy Medical Center, tiene derechos y responsabilidades con respecto a su salud y los servicios sanitarios que reciba. Valoramos su derecho a ser tratado con respeto y a recibir la atención en un ámbito en que esté fuera de cualquier peligro. Nuestra política nos exige respetar sus derechos. Usted no tendrá que renunciar a ninguno de sus derechos para recibir el tratamiento.

En Mercy, su equipo sanitario se dedica a compartir la información completa y actual acerca de su diagnóstico. Para facilitar el buen entendimiento, de buen modo contestaremos cualquier pregunta o atenderemos cualquier inquietud que tenga. Cuando usted asume el rol activo, se convierte en un socio o copiloto de su atención.

DERECHOS DE PACIENTES

Como paciente de Mercy o como padre, madre o tutor de un paciente menor o representante legal de un adulto, usted tiene los derechos a continuación.

Respeto e Imparcialidad

Usted tiene derecho a recibir la atención atenta, respetuosa y no discriminatoria de los médicos, enfermeras, profesionales sanitarios y otros empleados hospitalarios. Mercy cumple con las leyes federales aplicables de derechos civiles, y no hay discriminación por su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad ni sexo. Mercy no excluye a nadie ni trata a nadie de manera distinta debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad ni sexo.

Tiene el derecho a:

- Recibir la atención en un entorno seguro.
- Ser tratado por todo personal hospitalario con respeto y amabilidad.
- Ejercer su fe y sus normas culturales mientras no interfieran con el bienestar de otras personas ni con el plan prevista de terapia médica.
- Estar libre de toda forma de abuso, acoso, represalia, humillación, negligencia y explotación, la cual sea financiera o de otra forma.
- No estar físicamente restringido ni secuestrado por ningún medio que no sea medicamente necesario o que se usa como medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalia del personal sanitario.
- Ser informado en el momento del ingreso que tiene el derecho a rehusar que ni su identidad ni su información sean publicadas en el registro de pacientes. Al «estado no publicado» se refiere en inglés como «no publicity status», «no pub status» o solo «NP status».

LOS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

El estado NP impide la divulgación a todas demás personas de la información sanitaria confidencial y protegida (PHI por sus siglas en inglés); esto incluye información de su estado de salud. A cualquiera pidiendo información sobre un paciente con el estado NP—sea por teléfono o en persona—se le dirá «No tenemos información de ningún paciente de ese nombre en nuestro directorio.»

Además del pedido por el paciente o su sustituto responsable, hay dos circunstancias en que se le identificaría a un paciente como estado NP: por mandato judicial o si el paciente está detenido por un agente de la ley, quien ordenaría a Mercy Medical Center que le clasifique al paciente como estado NP.

Además, a los pacientes que sean de edad menor o que faltan la habilidad comunicativa o de entender los formularios de consentimiento de HIPAA, se les identifican como estado NP cuando se presentan al servicio de urgencias del hospital. El paciente se permanecerá bajo este estado hasta que él/ella, su madre, su padre, su tutor o su apoderado haga la decisión de cambiar el estado NP y firme el formulario de revocación del NP.

Tiene el derecho a:

- Saber el nombre, identidad y estado profesional de cualquier persona que le presta servicios de atención sanitaria, y a saber quién sea el responsable principal de su atención.
- Obtener información actual y completa sobre su diagnóstico, en palabras que pueda entender. Si no sea medicamente recomendado compartir dicha información a usted, se le compartirá la información solo a quien corresponda de su parte.
- Recibir una explicación de cualquier procedimiento o terapia propuestos. Esta explicación consta de una descripción de la naturaleza y propósito del procedimiento, riesgos conocidos, efectos secundarios graves y terapias alternativas. También tiene la opción de no recibir tratamiento.
- Disponer de representación procesal competente y de servicios de defensa, apoyo y autoayuda.
- Saber si su atención consta de algún método de terapia experimental y tener el derecho a dar su consentimiento o no.
- Ser informado de qué anticipar con respecto al tipo de dolor y de las medidas analgésicas disponibles.
- Ser informado por los profesionales sanitarios de cualquier preocupación sobre su salud o sus instrucciones de alta con cuales debe cumplir.
- Revisar su cuenta y recibir una explicación de los cargos, sin importar su fuente de fondos.

Participación en Decisiones Terapéuticas

Tiene el derecho a:

- Conocer todas las opciones terapéuticas y participarse en la toma de decisiones sobre su atención. Si a usted le falta la capacidad de hacer sus propias decisiones, se le puede representar su cónyuge, pareja, padres, agente u otra persona que usted haya designado. También tiene el derecho a designar a un representante que haría las decisiones sanitarias de su parte, aun si usted sea capaz de hacerlo.
- Involucrarse en el desarrollo e implementación de su plan de atención.
- Tomar decisiones informadas sobre su atención.
- Tener acceso a la información sobre su estado, a menos que dicho acceso sea contraindicado.
- Consultar a un especialista a su petición y propia cuenta.
- Aceptar o rehusar la terapia o atención sanitaria como permitidas por la ley, y a ser informado de las consecuencias de dicho decisión de rehusarlas.
- Tener voluntades anticipadas como un testamento vital o poder notarial permanente para asuntos médicos, y a tener asignado un conjunto de profesionales sanitarios que cumplen con dichas voluntades (para obtener más información, vea la sección «Voluntades anticipadas»)
- Que se les notifique sin demora a su familia y a su médico que a usted se le haya ingresado al hospital.

Acceso a Servicios de Urgencia

Tiene el derecho a los servicios de urgencia cuando y donde sean necesarios. Estos servicios son para evaluarlo y tenerlo en situación estable cuando usted tiene dolor intenso, síntomas o un daño que usted crea que perjudiquen su salud.

Este derecho consta también en:

- Recibir la evaluación, servicio o interconsulta como sean indicados por el grado de urgencia de su situación
- Recibir información completa sobre cualquier decisión de trasladarlo a otra instalación—si dicho traslado tenga permiso médico—y entender la necesidad y alternativas del traslado. El otro centro primero tendría que aceptar el traslado.

Servicios de Analgesia

Tiene el derecho a los servicios de analgesia (bloqueo, alivio y abordaje de dolor. Tiene el derecho a:

- Tratar con el médico y las enfermeras sobre las opciones analgésicas, así colaborando con el conjunto médico para establecer un plan analgésico.
- Tratar con el médico y las enfermeras sobre cualquier inquietud que tenga de la toma de medicamentos analgésicos.
- Comunicar en cualquier momento que tenga dolor y hacer que los profesionales sanitarios le evalúen su dolor y le den en seguida la analgesia.

LOS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

- Avisar al médico o a las enfermeras si hay falta de analgesia y pedir que se supervise y se ajuste el medicamento analgésico, si sería necesario.

Confidencialidad y Divulgación de Información Sanitaria

Su privacidad es tan importante para nosotros como para usted. La ley federal exige a Mercy mantener confidencial su información y darle nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad. Este Aviso está disponible en mercydesmoines.org y también en un folleto que se le dará en el momento del ingreso o del registro como paciente externo (no ingresado).

Tiene el derecho a:

- Analizar, con un profesional sanitario, su historia clínica;
- Pedir y obtener una copia de su historia clínica;
- Pedir modificaciones de su historia clínica.
- Tener un programa particular *confidencial* de atención médica. Cualesquier conversaciones o interconsultas entre profesionales sanitarios sobre su atención, su estado, exámenes y tratamiento son confidenciales y se las deben realizar con discreción. Las personas que no estén directamente involucradas en la atención de usted deben tener su permiso para estar presentes.
- Confiar en que su historia clínica y toda forma de comunicación se las mantiene confidenciales.
- Obtener la información de su historia clínica dentro de un plazo razonable.
- En el momento de admisión, estar informado que tiene el derecho a negarse a poner su nombre en el registro de pacientes.

Reclamaciones y apelaciones

Tiene el derecho a que se le revisen cualquier reclamación que tenga contra Mercy, su médico, una enfermera u otro profesional sanitario en manera imparcial, pronta y objetiva. Esto incluye reclamaciones sobre su atención, su seguridad, tiempos de espera, horas hábiles, conducta de los profesionales sanitarios y la suficiencia del centro sanitario.

Tiene el derecho a:

- Puede reclamar a través del trámite de reclamaciones de Mercy por correspondencia escrita a: Patient Advocate (la defensora del paciente) 1111 6th Avenue., Des Moines, IA 50314. Puede reclamar verbalmente a la Patient Advocate por llamada al (515) 643-2861. También puede reclamar a su profesional sanitario. Si sea necesario, se la pasará la reclamación o queja al Patient Grievance Committee (comité de quejas) para la reconsideración. Usted recibirá de Mercy la respuesta por escrito o por llamada en no más de 10 días.

LOS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

- Ponerse en contacto con The Joint Commission si piensa que no se le hayan abordado a su satisfacción sus inquietudes sobre su atención o seguridad en Mercy. Puede contactarles por correo a: Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181; o por fax al: (630) 792-5636. También puede comunicar en línea a jointcommission.org seleccionando el enlace “Report a Patient Safety Event” que se encuentra en el cuadro con título “Action Center” al lado derecho de la página del inicio del sitio del web.
- Remitir a KEPRO si tiene inquietudes de calidad asistencial, si piensa que se le dieron el alta prematuramente o si hay quejas de beneficiarios. KEPRO es la organización evaluadora externa para hospitales en Iowa. Puede remitir por correo a KEPRO Area 4, 5201 West Kennedy Blvd., Suite 900, Tampa, FL, 33609, por llamada al (855) 408-8557 o por fax al (844) 834-7130.
- Presentar una queja contra Heartland Kidney Network sobre la calidad de la atención que recibió como paciente de la diálisis o un trasplante. La Heartland Kidney Network es una corporación sin fines de lucro que sirve como enlace para la comunicación entre Centros de Servicios de Medicare y Medicaid y los profesionales sanitarios especializados en la insuficiencia renal terminal. Se puede obtener el formulario de quejas de paciente por llamar al (800) 444-9965 o descargarlo en el sitio web network12.org.
- Presentar quejas al Health Facilities Division of the Iowa Department of Inspections and Appeals (Departamento de Revisión y Apelación de Iowa, Departamento de Centros Sanitarios). Remite la queja por escrito a: Iowa Department of Inspections and Appeals, Health Facilities Division/Complaint Unit, Lucas State Office Building, 321 E. 12th Street, Des Moines, IA 50319-0083. También puede mandarla por fax al (515) 281-7106 o por llamada al (877) 686-0027.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Como paciente en Mercy o como el padre, la madre o tutor de un paciente de menor edad o incluso de un paciente adulto, usted tiene la responsabilidad de:

- Dar información correcta y completa sobre lo siguiente del paciente: los síntomas, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relativos a su salud – incluyendo voluntades anticipadas. También confirmar que entienda—o avisar que no entienda—claramente el expectante trámite de atención y los efectos anticipados.
- Seguir el plan de tratamiento que recomienda el médico encargado. Posiblemente el plan incluye que siga las indicaciones del personal de enfermería y de otros profesionales sanitarios mientras que ellos cumplen las prescripciones de los médicos y hacen cumplir las normas hospitalarias aplicables.
- Aceptar las consecuencias médicas si rehúsa el tratamiento o si no cumple la instrucción de su médico. En el caso poco probable que decida dejar la instalación en contra del consejo médico favor de informar al personal de enfermería, quien le proveerá un formulario de exoneración de responsabilidad para firmar.

LOS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

- Cumplir con las reglas y reglamentos del hospital con respecto a la atención sanitaria y el comportamiento de los pacientes.
- Ser considerado de los derechos de otros pacientes y el personal, y colaborar con el control de ruido y limitar el número de personas visitando su habitación.
- No se permite sacar fotos, ni videos ni audio grabación del personal sin consentimiento.
- Asegurar que la obligación financiera para su cuidado sanitario sea cumplida con prontitud.

Divulgación de Información

- Usted tiene el derecho a recibir información precisa y fácil a entender sobre su salud, plan de tratamiento, equipo de atención sanitaria y la instalación. Si usted habla un idioma que no es inglés, si padece de un trastorno físico/mental o simplemente no entiende algo, se le proporcionará ayuda para que pueda tomar decisiones informadas sobre su cuidado.

Tiene el derecho a:

- Ser informado sobre sus derechos como paciente antes de que se suministra o se descontinúe la atención sanitaria, cuando sea posible.
- Recibir información sobre sus derechos como beneficiario de Medicare al momento de la admisión.
- Ser informado de las reglas y reglamentos en relación a su comportamiento como paciente.
- Contar con que (con su permiso) se informará sin demora a un miembro de su familia o a un representante y a un médico a su ingreso al hospital.

VISITANDO A PACIENTES

Los privilegios de visita no se restringen, limita ni niega de ninguna manera a la base de la raza, color, país originario, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual, o discapacidad. Mercy se asegurará que todos los visitantes disfruten en manera equivalente el privilegio completo a visitar coherente con la preferencia del paciente. Es nuestra responsabilidad a mantener un ambiente curativo que promueve la recuperación. Se acuerda a los visitantes que el mal comportamiento puede afectar el cuidado y la recuperación de un paciente. Se puede pedir que salgan de las habitaciones de los pacientes o del hospital a los visitantes quienes perturban el ambiente de curación.

Los privilegios de visitar incluyen:

- Recibir a los visitantes quienes usted elija, incluyendo pero no limitado a su cónyuge o pareja, otro familiar o amigo. Usted tiene el derecho en cualquier momento a retirar o negar consentimiento para que le visita cualquier persona.

LOS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

- Denominar a una persona quien pueda estar presente para apoyo emocional durante su estancia, a menos que la presencia del individuo interfiera con los derechos o seguridad de otros o si no sea en el mejor interés de usted desde la perspectiva médica, terapéutica o legal. Su acompañante puede tomar decisiones sobre las visitas si usted sea incapaz de hacerlo. (Dicho acompañante de apoyo puede ser o no ser su tutor o representante legalmente autorizado. La persona nombrada como su “Contacto de Emergencia” al momento de ingreso será su persona denominada de apoyo, a menos que usted indique lo contrario.)
- No estará obligado a comprobar la relación entre usted mismo y un visitante, ni hacer que ningún visitante compruebe qué relación tenga con usted a menos que usted sea incapaz de comunicar sus deseos, y si dos o más personas estén en desacuerdo sobre dejar o no dejar a una persona en particular que entre a visitarle.

El hospital puede desarrollar límites clínicos adecuadas de visitas en conforme a las siguientes condiciones:

- El paciente se somete a intervenciones de cuidado.
- Existen asuntos de control de infección o limitaciones por necesidad de aislamiento.
- Cuando las visitas interfiere en el cuidado de otros pacientes.
- La necesidad del paciente para descanso o privacidad.
- Se requieren limitaciones de la cantidad de visitantes para razones clínicas o por un tiempo específico.
- El paciente está internado en un programa de tratamiento de abuso de sustancias con protocolos que limitan visitas.

Otras circunstancias no clínicas que pueden afectar visitas incluyen:

- Órdenes de la corte restringiendo contacto con un paciente
- Pacientes bajo autoridad policial
- Cualquier tipo de comportamiento perturbador, amenazador, o violento
- Requisitos de edad mínima para visitantes menores
- Procedimientos de Seguridad Pública

Departamentos específicos de Mercy Medical Center pueden tener pautas específicas o restricciones de la unidad pertinentes a la población de pacientes y los servicios provistos. Estas pautas específicas de la unidad tratarán con:

- La edad permisible de visitantes
- Número de visitantes en un momento dado
- Visitantes que se queden en la habitación del paciente por la noche (No se permite a los niños quedarse por la noche en la habitación del paciente a menos que estén acompañados por un adulto además del paciente, o que el paciente pueda asumir la responsabilidad total para cuidarlos.)

LOS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

PREGUNTAS/PREOCUPACIONES

Si tiene preguntas, dudas o preocupaciones sobre su atención sanitaria, favor a hablar con el enfermero, enfermero jefe de la unidad, o el gerente de enfermería de la unidad. Si le parece que necesita hablar aún más sobre su preocupación, puede contactar Mercy's Patient Representative (el Representante de Pacientes de Mercy) al (515) 643-2861.

Para acceder a la información en su expediente sanitario, favor a llamar Medical Records (Archivo de Historial Médico) al: (515) 247-4147 (para el expediente del hospital) o comunicar con su consultorio médico sanitario específico para la información sanitaria archivada allí.

Una copia de esta guía a Los Derechos y Responsabilidades del Paciente está disponible a mercydesmoines.org.