

Derechos y responsabilidades del paciente

**Una declaración de derechos del paciente
que promueve el entendimiento mutuo
entre pacientes y personal
del hospital**

El Hospital North Kansas City dispone de una Declaración de Derechos del Paciente para promover el entendimiento mutuo entre los paciente y el personal del hospital. Dicho documento afirma además el compromiso del hospital de brindar un cuidado cortés y respetuoso a todos los pacientes. Si el paciente no puede ejercitar estos derechos, su representante legalmente autorizado será consultado.

Derechos del paciente (Acceso a servicios médicos)

El paciente tiene derecho a:

- Recibir cuidado y tratamiento médico imparcial, sin consideraciones de raza, credo, religión, sexo, nacionalidad, discapacidad, origen del pago o enfermedades contagiosas, tales como pero no limitadas al IVH, MRSA y Hepatitis B.
- Recibir cuidados que cumplan con los estándares de práctica actuales.

Derechos del paciente (Información)

El paciente tiene derecho a:

- Recibir una copia de los Derechos del Paciente por escrito.
- Que un familiar/representante y su médico sean informados inmediatamente de que el paciente ha sido internado en el hospital, al menos que el paciente solicite que no se realice dicha notificación.
- Recibir, inspeccionar y acceder a copias de su información médica, dentro de un tiempo razonable.
- Ser informado de ciertas divulgaciones que se hagan de su registro médico.
- Solicitar acceso restringido a su información médica. El hospital tratará de otorgar todas las solicitudes razonables.
- Comunicarse con personas fuera del Hospital a través de visitas, y por comunicación escrita y verbal. Cualquier restricción que se aplique se explicará en su totalidad.
- Conocer la identidad y el estatus profesional de las personas que le provean cuidado médico.
- Recibir suficiente información para otorgar consentimiento debidamente informado antes de que se lleve a cabo cualquier procedimiento o tratamiento.
- Recibir información completa y actualizada de su diagnóstico (al grado en que sea conocido), tratamiento y cualquier pronosis conocida, de forma tal que el paciente comprenda sin dificultades.
- Ser informado por el médico a cargo de su cuidado de cualquier servicio médico que el paciente deba recibir una vez que se le dé de alta.

Derechos del paciente (Privacidad y confidencialidad)

El paciente tiene derecho a:

- Esperar que toda conversación o consulta que involucre el caso del paciente se lleve a cabo discretamente y a que no haya ninguna persona presente que no forme parte del cuidado médico del paciente, sin la autorización del mismo
- Recibir cuidado y tratamiento en un medio diseñado de manera tal que asegure una razonable privacidad. Esto incluye el disponer de una persona del mismo sexo que el paciente, presente durante ciertas partes de exámenes físicos, tratamiento o procedimientos.
- Recibir una copia de la Notificación de las Prácticas de Privacidad del Hospital, donde se señalan las responsabilidades del hospital y los derechos del paciente relacionados a su información médica.
- Ser informado de cada monitoreo por audio/vídeo que se lleve a cabo como parte rutinaria de los cuidados médicos que reciba, y a que se le pida consentimiento antes de que se realice cualquier monitoreo por vídeo adicional.

Derechos del paciente (Seguridad personal)

Todos tienen una determinada responsabilidad para lograr que el cuidado médico sea seguro. El paciente cumple un papel fundamental en su propio cuidado médico al actuar como un miembro activo, involucrado e informado del equipo de cuidados médicos. El paciente tiene derecho a:

- Esperar un cuidado que considere y respete sus valores y creencias personales.
- Recibir cuidado médico en un entorno seguro y sin abuso ni acoso.
- Estar libre de restricciones y reclusiones de cualquier tipo que no sean médicamente necesarias.
- Expresarse, si tiene alguna pregunta o inquietud o si no entiende algo relacionado con su cuidado médico.

Derechos del paciente (Ética)

El paciente tiene derecho a:

- Solicitar una consulta con el Comité de Ética, si se viera confrontado con difíciles decisiones relacionadas con su cuidado médico, llamando al (816-691-2050). Sus familiares, amigos o proveedores de cuidados médicos directamente involucrados en el cuidado del paciente también pueden solicitar una consulta con el Comité de Ética.
- Recibir apoyo pastoral y espiritual.
- Que se le aconseje con delicadeza de temas relacionados con el cuidado en la última fase de vida.
- Ser informado si el cuidado que reciba será provisto por alguna clínica de entrenamiento o programa de investigación dentro de la institución. El paciente recibirá una descripción de los beneficios esperados y de los posibles riesgos. El paciente tiene derecho a rehusarse a participar en cualquier actividad de este tipo sin que se vea comprometido su acceso a los servicios que necesite.

Derechos del paciente (Proceso de facturación)

El paciente tiene derecho a:

- Recibir una explicación detallada y pormenorizada de su factura. También tiene derecho a averiguar sobre ayuda financiera disponible para pagar su factura y el

derecho a recibir ayuda para completar cualquier reclamo ante una compañía de seguros.

- Recibir suficiente preaviso sobre la finalización de su elegibilidad para reembolso de sus gastos médicos por parte de cualquier tercera parte pagadora.

Derechos del paciente (Servicio al cliente)

El paciente tiene derecho a:

- Recibir protección razonable de sus artículos personales.
- Recibir información sobre los mecanismos del hospital para el inicio, revisión y resolución de inquietudes del paciente.
- Solicitar que aquellas inquietudes que no se resuelvan para su conformidad, se deriven al Comité de Quejas del Hospital a través del Representante de Pacientes (816-691-5333).
- El paciente tiene derecho a presentar una queja ante cualquier agencia estatal directamente, sin tener en cuenta si ya ha usado el proceso de quejas.

Agencias estatales que abogan por los pacientes:

- Department of Health and Senior Services, Bureau of Health Facility Services Regulation (Departamento de Salud y de Servicios a Personas de la Tercera Edad, Agencia de Regulación de Servicios de Centros de Salud) P.O. Box 570, Jefferson City, MO 65102. Teléfono (573) 751-6303 o (800) 392-0210.
- Missouri Medicare/Primaris, 200 North Keene Street, Columbia, MO 65201. Teléfono (573) 817-8300 or (800) 735-6776.
- Missouri Medicaid Recipient Services Unit (Unidad de Servicios a Beneficiarios de Missouri Medicaid), P. O. Box 6500, Jefferson City, MO 65102. Teléfono (800) 392-2161.
- Medicare –Los beneficiarios de Medicare tienen derecho a solicitar que se remitan sus inquietudes relacionadas con la calidad del cuidado o la dada de alta prematura a una Organización de Revisión llevada a cabo por Colegas (Peer Review Organizations). Para obtener más información, comuníquese con Primaris a la dirección y número de teléfono provistos anteriormente.
- Comisión Conjunta (Joint Commission) –Si usted tiene alguna inquietud sobre el cuidado y la seguridad de los pacientes en el Hospital North Kansas City que el hospital no ha tenido en cuenta, le aconsejamos comunicarse con la administración del hospital. Si las inquietudes no se pueden resolver a través del Hospital, le aconsejamos comunicarse con: Oficina de la Comisión Conjunta sobre Monitoreo de Calidad (Joint Commission Office of Quality Monitoring) One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181. Phone (800) 994-6610.

Derechos del paciente (Autonomía/Toma de decisiones)

El paciente tiene derecho a:

- Participar en el desarrollo e implementación de su plan de cuidado, inclusive lo relacionado con el control del dolor y el plan de dada de alta.

- Solicitar o rehusar tratamiento dentro de lo permitido por la ley.
- No estar sujeto a ningún procedimiento sin su consentimiento voluntario, competente e informado o el consentimiento de su representante legalmente autorizado. El paciente será informado cuando existan alternativas de cuidado o de tratamiento médicamente significativas.
- Solicitar una consulta con un especialista, a su propia expensa.
- Describir su dolor con la expectativa de que la descripción se acepte como un indicador verdadero de su dolor y que se inicien intervenciones para reducir el dolor a un nivel de comodidad funcional para el paciente.
- Crear una directiva por adelantado, tal como un testamento en vida o un poder duradero para cuidados de la salud. Estos documentos expresan las decisiones del paciente acerca de su futuro cuidado médico o nombran a alguien que decida si el paciente no puede expresarse por sí mismo. Si el paciente tiene una directiva por adelantado por escrito, debería entregarse una copia al hospital. El personal del hospital y los médicos que brindan cuidados cumplirán con las directivas por adelantado.

Derechos del paciente (traslados y continuidad del cuidado médico)

El paciente tiene derecho a:

- Recibir una explicación completa de la necesidad de transferirlo a otro centro de cuidados médicos y los riesgos y beneficios ocasionados por tal traslado.
- Ser informado de servicios, opciones y agencias disponibles que proporcionan cuidado a pacientes dados de alta, según sea apropiado para su caso.
- Solicitar que lo trasladen a otro cuarto si algún paciente o visitante lo molesta de manera irrazonable con sus acciones.

Derechos del paciente (Pacientes recién nacidos, niños o adolescentes)

El paciente recién nacido, niño o adolescente, tiene derecho a:

- Contar con la participación de su familia/tutor en la evaluación de su tratamiento, así como en la continuidad de su cuidado médico.
- Que su familia/tutor reciban ayuda para confrontar enfermedades que sean especialmente traumáticas como consecuencia de su duración, severidad o los efectos que pudieran tener en el desarrollo físico o psicológico del paciente.
- Ser atendido en un entorno físico diseñado para alentar su uso y para brindar comodidad y seguridad, con muebles y equipos adecuados a las necesidades de la edad, tamaño y desarrollo del paciente.
- Que se tomen las medidas correspondientes en el entorno social para que se le provean actividades para su edad, desarrollo e interacciones con pares y con grupos.
- Que se tomen las medidas necesarias para recibir servicios educacionales adecuados cuando el tratamiento no le permita asistir a la escuela.
- Tener continuidad de atención médica cuando se lo traslade de un lugar a otro, alcanzada a través de evaluaciones de la necesidad de tratamiento y educación continuos y de apoyo para un desarrollo normal.
- La disponibilidad de un mecanismo mediante el cual su familia o tutor puedan resolver conflictos relacionados con su cuidado médico.

Responsabilidades del paciente

El paciente tiene la responsabilidad de:

- Proveer, de la mejor forma que le sea posible, información precisa y completa sobre sus problemas médicos actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.
- Informar sobre cambios inesperados en su condición médica.
- Hacer saber si entiende claramente cualquier curso de acción que se esté considerando y lo que se espera de él como paciente.
- Seguir el plan de tratamiento recomendado por el médico responsable de su caso. Esto puede incluir seguir instrucciones que las enfermeras y demás personal médico asociado le den cuando implementen el plan coordinado de cuidado y las órdenes del médico responsable, y cuando apliquen las reglas y normas del hospital.
- Asistir a citas médicas y de avisar al médico responsable de su caso o al hospital cuando, por alguna razón, no pueda asistir a las mismas.
- Aceptar responsabilidad por sus acciones si rehúsa tratamiento o si no sigue las instrucciones del médico.
- Asegurar que las obligaciones financieras relacionadas con el cuidado de su salud se salden lo más pronto posible.
- Seguir las reglas y regulaciones del hospital.
- Cumplir con la política del hospital con respecto al uso de tabaco al no consumir productos tabacaleros (cigarrillos, cigarros, rapé, mascar tabaco, fumar en pipa) mientras esté en toda área del hospital.
- Ser considerado de los derechos de otros pacientes y del personal del hospital, así como colaborar con el control de los ruidos y el número de visitantes. El paciente también debe respetar la propiedad ajena y del hospital.
- Expresarse si tiene preguntas o inquietudes o si no entiende algo relacionado con su cuidado médico.
- Prestar atención al cuidado que reciba y hacer preguntas si algo no le parece correcto.
- Leer todos los formularios médicos y estar seguro de entenderlos antes de firmarlos.
- Saber qué medicamentos toma y por qué los toma. Hacer preguntas si no está seguro.
- Decirle a los doctores y enfermeras sobre alergias o reacciones negativas que haya tenido en el pasado antes de que le den un nuevo medicamento.
- Pedir a un familiar o amigo de confianza que abogue por él, y asegurarse de que esta persona sepa cuales son las preferencias del paciente con respecto a decisiones de tratamiento y cuidados de la salud.
- Preguntar sobre cuidados de seguimiento y asegurarse de entender todas las instrucciones antes de irse del hospital.

Inquietudes del paciente

Queremos saber si el paciente o el representante del paciente está desconforme con nuestros servicios para poder tomar medidas razonables para ocuparnos prontamente de sus inquietudes.

Todos los pacientes tienen la seguridad de que la presentación de una inquietud no comprometerá su acceso al cuidado médico presente ni futuro.

Si un paciente o su representante tienen una inquietud sobre el cuidado o el servicio provisto en el Hospital North Kansas City, deberían compartir la misma con el administrador o el líder designado de la unidad.

Nuestro objetivo es ocuparnos de cada inquietud lo antes posible mientras le brindamos servicios. Si la inquietud requiere los servicios de nuestro Representante de Pacientes, el Representante de Pacientes acusará recibo de la inquietud por escrito. Si la inquietud se resuelve prontamente la correspondencia al paciente o a su representante incluirá lo siguiente:

- Fecha en que se recibió la queja
- Descripción de la queja
- Nombre de la persona-contacto en el Hospital
- Pasos tomados en nombre del paciente para investigar y resolver la queja.

Si, después de un tiempo razonable, la inquietud no se resuelve para conformidad del paciente, éste puede comunicarse con el Representante de Pacientes al (816) 691-5333 para recibir ayuda adicional.

Si un paciente tiene una pregunta con respecto a los costos de los servicios del Hospital, debe ponerse en contacto con el Departamento de Cuentas de Pacientes (Patient Accounts Department) al (816) 691-2040. Si después de un tiempo razonable, la inquietud no se resuelve para conformidad del paciente, éste puede comunicarse con el Vicepresidente de Finanzas (Vice President-Finance) al (816) 691-2006 o con el Representante de Pacientes al (816) 691-5333 para recibir ayuda adicional.