

Sus derechos y responsabilidades como paciente

Sus derechos como paciente

En las Entidades de Texas Health (o "Entidad"), 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 lo tanto, nos esforzamos por tratar a los pacientes con respeto, comodidad y pleno reconocimiento de su dignidad humana. Las decisiones con relación al tratamiento de atención médica no se basarán en cuestiones de raza, color, origen nacional, religión, edad, discapacidad, identidad de género, sexo, o fuentes de pago. Como paciente de una Entidad 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 de la Entidad, su misión declarada, y las leyes y reglamentos aplicables.
2. Tiene derecho a recibir información sobre qué médicos, enfermeros y otros proveedores de atención médica son responsables de sus cuidados.
3. Tiene derecho a recibir la información necesaria para tomar decisiones informadas, en colaboración con su médico, sobre sus cuidados médicos. Dicha información incluye su diagnóstico, el tratamiento propuesto y su pronóstico en los términos y de una forma que pueda comprender antes de comenzar a recibir cuidados. También tiene derecho a participar en el desarrollo y la ejecución de su plan de cuidados.
4. Tiene derecho a aceptar o rechazar cuidados médicos, en la medida en que la ley lo permita, y a recibir información 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 los cuidados. Si bien la Entidad respeta su derecho a rechazar los tratamientos que se le ofrezcan, la Entidad no reconoce un derecho ilimitado de recibir tratamientos que sean médicamente ineficaces o que no sean beneficiosos.
6. Tiene derecho a recibir cuidados que contemplen y respeten sus creencias y valores personales. La Entidad se esfuerza por respetar las necesidades étnicas, culturales, psicosociales y espirituales de cada paciente y familia. Además, la Entidad reconoce que los cuidados de los pacientes que están por fallecer implican una atención con dignidad y respeto, el tratamiento del dolor, y la consideración por la expresión de tristeza de los pacientes y sus familias.
7. Tiene derecho a que su admisión en la Entidad sea notificada inmediatamente al/a la familiar o representante que elija, y a su propio médico.
8. Tiene derecho a que sus familiares participen en las decisiones relacionadas con sus cuidados (siempre que cuenten con su permiso).
9. Tiene derecho, en la medida en que la ley lo permita, a que se designe a su tutor(a) legal, su pariente más cercano/a o una persona suplente 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 sus cuidados, o en caso de que usted sea menor de edad. La persona designada tiene derecho, en la medida en que la ley lo permita, a ejercer los derechos que usted tenga como paciente en su nombre.
10. Usted y su representante designado/a tienen derecho a participar en cuestiones éticas que surjan durante sus cuidados.
11. Usted también tiene derecho a comunicarse con familiares, amigos y otras personas mientras sea paciente de la Entidad, a menos que la terapia requiera restricciones para ser efectiva. También tiene derecho a recibir a los visitantes 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 impuestas por la Entidad o su médico. También tiene derecho a rechazar visitas en cualquier momento.
12. Usted y su representante legal tienen derecho a acceder a la información contenida en su historia clínica de manera oportuna de conformidad con la ley estatal y federal.
13. Puede solicitar una explicación de la factura hospitalaria, incluso 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 de la Entidad respeten sus directivas de conformidad con la ley estatal y federal.
15. Tiene derecho a la privacidad personal y a que su información médica sea tratada con confidencialidad en la medida en que la ley lo permita.
16. Usted tiene derecho a recibir atención en un entorno seguro, que incluya respeto, dignidad y comodidad.
17. Tiene derecho a no sufrir abuso ni hostigamiento.
18. Tiene derecho a no sufrir inmovilizaciones que no sean médicamente necesarias; estas incluyen medicamentos e inmovilizaciones físicas.
19. Tiene derecho a no sufrir aislamientos ni inmovilizaciones como parte de la gestión de su comportamiento, salvo 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 los cuidados que reciba. 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 del que pueda beneficiarse. Si rechaza participar en el proyecto o la investigación, sus cuidados no se verán afectados 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 de la Entidad con otras Entidades de atención médica en la medida en que se relacionen con sus cuidados.
23. Tiene derecho a presentar una queja ante la Entidad con respecto a sus cuidados o si considera que está siendo dado/a de alta demasiado pronto. Sus cuidados no se verán afectados por presentar una queja. Los pasos para presentar quejas se detallan al final de esta declaración.
24. Si hubiera alguna barrera lingüística y/o si tuviera una dificultad auditiva, tiene derecho a solicitar y contar con ayuda lingüística (p. ej., un(a) intérprete). Este servicio será totalmente gratuito para ayudarle a participar activamente en sus cuidados.

Sus responsabilidades como paciente

Su contribución a 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 médica y cualquier tratamiento médico actual o pasado.
2. Hacer preguntas o reconocer cuando no comprende el ciclo de tratamiento o la decisión tomada para sus cuidados.
3. Respetar el plan de tratamiento recomendado por su médico y otros profesionales de atención médica. Usted será la única persona responsable si elige no respetar su plan de tratamiento.
4. Discutir con su médico y enfermero/a 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 sobre tomar medicamentos para el dolor. Es su responsabilidad consultar sobre tratamientos o maneras de aliviar el dolor cuando este comience, y comunicarle al médico o enfermero/a si no hay alivio.
5. Tener consideración y respeto para con los demás pacientes, empleados de la Entidad, y sus médicos.
6. Cumplir con las normas de la Entidad sobre la conducta de los pacientes, incluido el consumo de cigarrillos.
7. Asegurarse de que los cargos por los servicios de atención médica que reciba sean pagados tan pronto como sea posible. Si un tercero es quien paga estos cargos, 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 tolerarán comportamientos agresivos. Algunos ejemplos de comportamientos agresivos incluyen agresión física, hostigamiento 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 inmediatamente al respecto.

Para abordar un problema con mayor rapidez, puede hablar con su enfermero/a u otro/a profesional de atención médica que participe en su atención. Sin embargo, si considera que un problema no está siendo abordado de manera adecuada, o si necesita ayuda adicional, llame al número principal de la Entidad (que aparece en esta guía) y pida que le comuniquen con un administrador o coordinador de quejas.

La ley federal da a los pacientes de cada Entidad el derecho a ser informados sobre cómo presentar una queja sobre la Entidad relacionada con su atención, o si consideran que están siendo dados de alta de la Entidad antes de tiempo. Cada paciente tiene derecho a ser informado/a sobre cómo será atendida la queja, incluido el proceso de respuesta y resolución desarrollado por la Entidad. El proceso de resolución de quejas forma parte del Programa confidencial de mejora de la calidad de la Entidad.

Tanto el administrador como el coordinador de quejas puede 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 la Entidad no ha resuelto o atendido su problema de forma satisfactoria, puede comunicarse con:

Health and Human Services Commission

Complaint and Incident Intake (Captura de quejas e incidentes de la Comisión de Salud y Servicios Humanos) Línea de ayuda para quejas (de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. CST)

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

Correo electrónico: HFC.Complaints@hhs.texas.gov

Fax: 833-709-5735

Sitio Web: www.hhs.texas.gov/services/your-rights

Dirección: Health and Human Services Commission
Complaint and Incident Intake
Mail Code E-249
P.O. Box 149030
Austin, TX 78714-9030

The Joint Commission

Teléfono: 800-994-6610 (instrucciones automatizadas sobre cómo presentar un reporte o una inquietud)

En línea o por fax:

Ingrese a jointcommission.org y seleccione Reportar un incidente de seguridad de un(a) 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 postal:

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 reportes sobre incidentes de seguridad de pacientes pueden ser presentados de forma anónima y confidencial. Sin embargo, las personas que proporcionen su nombre e información de contacto permitirán a The Joint Commission comunicarse con ellas para obtener más información, si fuera necesario, y para confirmar cómo se maneja el reporte. 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 calidad de los tratamientos brindados por la Entidad a pacientes de Medicare. Contacto:

Acentra Health

Teléfono: 888-315-0636 u 813-280-8256

TTY: 855-843-4776

Fax: 844-878-7921

Correo electrónico: beneficiary.complaints@hcgis.org

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

Los pacientes que sientan que han sido discriminados en una Entidad de Texas Health por motivos de raza, color, origen nacional, discapacidad o edad, tienen 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 de la Entidad correspondiente, de preferencia en el transcurso de los 30 días después del incidente.