

# Notificación sobre los derechos y las responsabilidades del paciente

## Derechos del paciente

### Acceso al cuidado de la salud

- Tiene derecho a recibir cuidado médico de calidad independientemente de su raza, religión, lugar de procedencia, discapacidad o minusvalía, género, orientación sexual, identidad o expresión de género, edad, servicio militar o fuente de pago de su cuidado.
- Tiene derecho a recibir tratamiento inmediato para salvarle la vida en una emergencia sin ser discriminado por su condición económica o fuente de pago y sin que demoren su tratamiento para analizar la fuente de pago.
- Tiene derecho a recibir un traslado seguro e inmediato a otro centro si no puede recibir tratamiento en el hospital.

### Notificación

- Tiene derecho a que su médico personal sea notificado de inmediato sobre su admisión al hospital.
- Tiene derecho a que un miembro de su familia o representante de su elección sea notificado de inmediato sobre su admisión al hospital.

### Plan de cuidados

- Usted o su representante tienen derecho a participar del desarrollo e implementación de su plan de cuidados.
- Usted o su representante tienen derecho a participar de la toma de decisiones sobre su cuidado, tratamiento y servicio.
- Usted o su representante tienen derecho a participar de la toma de decisiones sobre su plan de alta.
- Tiene derecho a recibir una evaluación apropiada y un control eficaz del dolor.

### Respeto y dignidad

- Tiene derecho a recibir en todo momento un cuidado considerado y respetuoso en el que se le reconozca su dignidad personal e individualidad.
- Tiene derecho a satisfacer sus necesidades espirituales y culturales en la medida en que sea razonablemente posible sin poner en riesgo su salud y seguridad ni la salud y seguridad de aquellos que lo rodean, dentro de las capacidades del hospital.

### Privacidad y confidencialidad

- Tiene derecho a negarse a quitarse la ropa, aunque esto puede ser necesario para la correcta realización de muchos exámenes y procedimientos médicos. No obstante, se le puede solicitar que se saque la ropa por cuestiones clínicas y de seguridad para evitar riesgos posibles para usted u otros.
- Tiene derecho a tener privacidad personal durante su tratamiento médico dentro de la capacidad del hospital.
- Tiene derecho a que todos sus registros y comunicaciones sean confidenciales en la medida establecida por ley.

### Seguridad personal

- Tiene derecho a recibir cuidados en un entorno seguro y a no sufrir ninguna forma de abuso o acoso.
- Tiene derecho a recibir cuidados en el entorno menos restrictivo.

## **Identificación**

- Usted o su representante tienen derecho a saber el nombre y la especialidad de los médicos y de otros proveedores del cuidado de la salud responsables de su cuidado.
- Tiene derecho a saber sobre la relación financiera o comercial que el hospital tiene con otras instituciones, en la medida en que dicha relación financiera o comercial se relacione con su cuidado o tratamiento.

Además, tiene derecho a saber sobre la relación financiera o comercial que su médico tiene con otros centros del cuidado de la salud, en la medida en que dicha relación financiera o comercial se relacione con su cuidado o tratamiento.

## **Información**

- Tiene derecho a un acceso razonable de su historia clínica dentro de un período de tiempo razonable.
- Tiene derecho a acceder a su historia clínica, solicitar que la modifiquen o recibir una copia de esta, y a obtener información sobre las divulgaciones de su información de salud.
- Tiene derecho a obtener respuestas a todas sus solicitudes razonables de manera rápida y adecuada dentro de la capacidad del hospital.

## **Apoyo personal y visitas**

- Tiene derecho a recibir las visitas que usted designe, incluidos su cónyuge, pareja (parejas del mismo sexo incluidas), otros familiares o amigos, entre otros, y tiene derecho a cancelar o negar dicho consentimiento en cualquier momento.
- Tiene derecho a designar una persona de su elección, ya sea verbalmente o por escrito, para que sea su representante.
- Tiene derecho a contar con la presencia de una persona de apoyo que usted elija (amigo, familiar, pareja u otra persona), salvo que dicha presencia infrinja los derechos o la seguridad de otros o que sea médica o terapéuticamente contraindicado.

## **Comunicación**

- Tiene derecho a recibir comunicaciones significativas a través de un intérprete calificado, sin cargo y en persona o por teléfono, según su equipo de cuidados considere apropiado. Si usted es un paciente sordo o con problemas de audición, el hospital le brindará un intérprete certificado.

## **Consentimiento informado**

- Usted o su representante tienen derecho a un consentimiento informado en la medida establecida por ley, lo que incluye el derecho a recibir información sobre su estado de salud y a tomar decisiones sobre su cuidado y tratamiento. Tiene derecho a recibir una explicación detallada de cualquier estudio de investigación para el que se le pida su participación.

## **Negación de tratamiento**

- Usted o su representante tienen derecho a solicitar o rechazar un tratamiento o servicio que sea médicamente innecesario o inapropiado.
- Tiene derecho a negarse a participar de investigaciones. Su negación no afectará su acceso a los cuidados provistos por el hospital.
- Tiene derecho a solicitar que no le asignen su cuidado a determinada persona sin poner en riesgo su acceso a la atención médica o psiquiátrica. Tiene derecho a rechazar cualquier cuidado o examen cuando el fin principal de estos sea educativo o informativo y no terapéutico.

## **Instrucción anticipada**

- Tiene derecho a formular una instrucción anticipada y a designar un apoderado de atención médica, en conformidad con la ley de Massachusetts, y a que el personal del hospital cumpla con estas instrucciones en la medida establecida por ley.

## Problemas financieros

- Tiene derecho a recibir una factura detallada o una declaración de costos de los cuidados que usted recibió, acompañados de una explicación, que el hospital deberá presentar ante terceros.
- Tiene derecho a preguntar sobre la disponibilidad de asistencia financiera.

## Proceso de reclamo

- Tiene derecho a recibir información sobre cómo puede obtener ayuda con sus inquietudes, problemas o reclamos sobre la calidad del cuidado o servicio que recibe, y a iniciar un proceso de reclamo formal con el hospital o con las agencias estatales competentes. Si tiene inquietudes, problemas o reclamos sobre la calidad del cuidado o servicio que está recibiendo, lo alentamos a que hable directamente con los proveedores involucrados en su cuidado. Si la solución del problema no lo satisface o si quiere recibir ayuda de una persona que no esté inmediatamente involucrada, puede comunicarse con el Defensor de los Pacientes llamando al 617-754-5147 durante el horario de atención o puede hablar con el Coordinador de Enfermería fuera del horario de atención. Si las soluciones anteriores le parecen insatisfactorias, puede realizar una queja formal por escrito con el hospital y presentarla ante el presidente, o puede comunicarse con las siguientes agencias:

### **New England Baptist Hospital**

Oficina del Presidente y CEO  
125 Parker Hill Avenue  
Boston, MA 02120  
617-754-5002  
[nebh.org](http://nebh.org)

### **Massachusetts Department of Public Health**

División de Calidad de Atención Médica: Unidad de Reclamos  
99 Chauncy Street  
Boston, MA 02111  
800-462-5540  
[mass.gov/dph/dhcq](http://mass.gov/dph/dhcq)

### **Massachusetts Board of Registration in Medicine**

200 Harvard Mill Square, Suite 330  
Wakefield, MA 01880  
781-876-8200  
Número de fax: 781-876-8383  
<http://www.mass.gov/eohhs/gov/departments/borim/>

### **The Joint Commission**

Oficina de Control de Calidad  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
Número de fax: 630-792-5636  
[jointcommission.org](http://jointcommission.org)

### **Para inquietudes sobre Medicare:**

Livanta Quality Improvement Organization  
Programa BFCC-QIO  
9090 Junction Drive, Suite 10  
Annapolis Junction, MD 20701  
Línea de ayuda de Medicare: 866-815-5440  
Usuarios de TTY: 1-866-868-2289  
[livanta.com](http://livanta.com)

## Reglas y reglamentaciones

- Usted o su representante tienen derecho a obtener, bajo solicitud, una copia del reglamento interno del hospital que conciernen a su conducta como paciente.

## Responsabilidades del paciente

Para ayudar a garantizar que el hospital pueda brindarle el mejor cuidado posible, le pedimos que acepte la responsabilidad de lo siguiente:

1. Brindar información precisa y completa sobre su identidad, historia clínica, hospitalizaciones, medicamentos, consumo de alcohol y de drogas o sustancias ilícitas, suplementos nutricionales (de hierbas y otros) e inquietudes de salud actuales. Informar cualquier cambio en la salud a los proveedores de atención médica.
2. Seguir los planes de tratamiento recomendados por los médicos y otros proveedores de cuidado de la salud que trabajan bajo las órdenes del médico tratante. Informar a los proveedores de atención médica de inmediato si necesita que le aclaren algo o si no entiende su plan de cuidados o las instrucciones de salud que le dieron.
3. Participar y colaborar en su tratamiento y en la planificación de cuidados poshospitalarios.
4. Formar parte de su plan de control del dolor. Si recibe medicamentos para el dolor, pregúntele a su equipo médico sobre las opciones para el control del dolor. Usar medicamentos para el dolor según las indicaciones del médico y avisar si algunos métodos no están funcionando bien.
5. Informar cualquier peligro para usted u otros que observe.
6. Respetar a los demás pacientes del hospital, incluido su derecho a la privacidad.
7. Ser considerado y respetuoso hacia otros pacientes y hacia el personal del hospital. Hacer lo que pueda para ayudar a controlar los ruidos y garantizar que sus visitas sean consideradas también. Ser respetuoso de la propiedad del hospital y de las pertenencias personales de los demás.
8. Respetar el reglamento del hospital, lo que incluye aquellas normas que prohíben lenguaje o conducta ofensiva, amenazante o grosera, y el uso de tabaco, alcohol o drogas o sustancias ilícitas. Ayudar a garantizar que sus visitas estén al tanto de estas normas y las cumplan.
9. Brindarle al hospital una copia de cualquier instrucción anticipada o designación de un apoderado de atención médica que haya preparado.
10. Cumplir con sus obligaciones financieras. Brindar información financiera precisa y completa y trabajar con el hospital para garantizar que se cumplan las obligaciones financieras relacionadas con su cuidado. Notificar al hospital de inmediato si existe algún peligro para que podamos brindarle la ayuda que necesita.

## Referencias

Ley de Massachusetts (M.G.L. c. 11, s. 70E)

Condiciones de Participación y Pautas Interpretativas A-0117, 482.13 de CMS (Centros de Servicios de Medicare y Medicaid).

Comisión Conjunta, CAMH (Centro de Adicciones y Salud Mental), Derechos y responsabilidades de las personas (RI)