

Derechos y deberes del paciente

Como paciente de este hospital o como familiar o tutor de un paciente en este hospital, queremos que conozca los derechos que usted tiene bajo la ley del estado federal y del estado de Pensilvania tan pronto como sea posible durante su hospitalización. Nos comprometemos a respetar sus derechos y queremos que sepa que al tomar un rol activo en la atención de salud usted puede ayudar a los cuidadores del hospital a satisfacer sus necesidades como paciente o familiar. Es por eso que le pedimos que usted y su familia compartan ciertas responsabilidades con nosotros.

SUS DERECHOS

Como paciente, usted o su representante legal tienen el derecho de recibir atención sin discriminación, ya sea debido a su edad, si padece VIH o SIDA, ascendencia, color, cultura, discapacidad, educación, identidad de género, ingresos, idioma, estado civil, país de origen, raza, creencia religiosa, sexo, orientación sexual, membresía de una unión o quién pagará su cuenta. Como nuestro paciente, tiene derecho a una atención segura, respetuosa y digna en todo momento. Recibirá los servicios y la atención que se sugieren médicamente y dentro de los servicios del hospital, su misión establecida y las leyes y normas pertinentes.

COMUNICACIÓN

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Que se le avise a un familiar, a otra persona que usted elija y a su médico cuando sea hospitalizado. Recibir información en una forma que usted comprenda. Esto incluye interpretación y traducción sin costo para usted, en el idioma que usted prefiera para hablar sobre su atención de salud. Esto también incluye proporcionarle la ayuda que necesite si usted tiene discapacidad visual, del habla o cognitiva.
- Designar a una persona de apoyo, si lo necesita, para que lo represente en hacer valer y proteger sus derechos como paciente.

DECISIONES INFORMADAS

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Recibir información sobre su salud actual, cuidados, resultados, recuperación, necesidades actuales de atención de salud y estado de salud futuro en términos que usted comprenda.
- Estar informado sobre las opciones de atención propuestas, como también de los riesgos y beneficios, otras opciones de atención, lo que podría pasar si no recibe atención y el o los resultados de cualquier atención médica recibida, así como los resultados inesperados. Puede necesitar firmar antes de empezar con cualquier procedimiento o atención. No se exige un "consentimiento informado" en caso de una emergencia.
- Participar en todos los aspectos de su atención y en las decisiones sobre su atención.
- Tomar decisiones sobre su atención según sus propios valores espirituales y personales.
- Solicitar atención. Este derecho no significa que usted pueda exigir atención o servicios que no sean médicamente necesarios.
- Rechazar cualquier atención, terapia, medicamento o procedimiento en contra del consejo de un médico. En algunas ocasiones puede que la atención deba ser provista de acuerdo a la ley.
- Esperar que el hospital obtenga su autorización antes de tomar fotografías o hacer una grabación, si no es con el propósito de identificar al paciente, de atención, de diagnóstico, o terapia.
- Decidir participar o no en investigaciones o pruebas clínicas relacionadas con su enfermedad o en programas de donación que pueden ser sugeridos por su médico. Su participación en tal atención es voluntaria y se le debe solicitar su autorización por escrito o a su representante legal antes de su participación. Una decisión de no participar en pruebas clínicas o de investigación no afectará su derecho a recibir atención.

VISITAS

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Decidir si quiere recibir visitas o no mientras esté aquí. El hospital puede necesitar limitar la cantidad de visitas para atenderlo mejor a usted y a otros pacientes.
- Designar a las personas que lo pueden visitar durante su hospitalización. No es necesario que estas personas estén relacionadas legalmente con usted.
- Designar a una persona de apoyo que pueda determinar quién puede visitarlo si usted está incapacitado.

INSTRUCCIONES ANTICIPADAS

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Redactar instrucciones anticipadas que son documentos legales que le permiten decidir antes lo que desea que suceda si usted deja de estar lo suficientemente saludable para tomar las decisiones sobre su atención. Tiene derecho a que el personal del hospital cumpla estas instrucciones.
- Preguntar y analizar la ética de su cuidado, como la resolución de cualquier conflicto que pueda presentarse, como decidir en contra de una decisión, mantener o retirar el cuidado para prolongar la vida.

PLANIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Recibir un examen de evaluación médica para determinar el tratamiento.
- Participar en la atención que recibe en el hospital.
- Recibir instrucciones para seguir con la atención y participar en las decisiones sobre su plan de atención después que le den el alta en el hospital.
- Ser trasladado de manera oportuna y segura para la atención en otro establecimiento cuando este hospital no pueda satisfacer sus solicitud o necesidad de atención o servicios. Usted tiene el derecho de saber por qué es necesario el traslado a otro establecimiento de atención de salud, así como conocer las otras opciones de atención. El hospital no puede trasladarlo a otro hospital a menos que ese hospital lo haya aceptado.

ENTREGA DE ATENCIÓN

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Esperar que se apliquen procedimientos de emergencia sin retrasos innecesarios.
- Recibir atención en un entorno seguro, libre de cualquier forma de abuso, acoso y negligencia.
- Recibir atención respetuosa, segura y de calidad, entregada por personal capacitado.
- Conocer los nombres de los médicos y las enfermeras que le proporcionan atención y los nombres y roles de los otros trabajadores de atención de salud y del personal que lo atiende.
- Solicitar una consulta por parte de otro proveedor de servicios de salud.
- Recibir una evaluación y control del dolor apropiados, como el derecho a solicitar o rechazar alguna o todas las opciones para aliviar el dolor.
- Recibir atención libre de restricciones o aislamiento a menos que sea necesario para proporcionar atención de salud médica, quirúrgica o del comportamiento.
- Recibir atención eficiente y de calidad con altos estándares profesionales que se mantengan y revisen constantemente.

PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Limitar el número de personas que sepan de su hospitalización.
- Que lo entrevisten, examinen y se analice su atención en lugares diseñados para proteger su privacidad.
- Que se le informe de las razones por las que ciertas personas están presentes y pedirle a otros que se retiren durante conversaciones o procedimientos privados.
- Esperar que todas las comunicaciones y registros relacionados con la atención, como quién paga por su atención sean considerados privados.
- Recibir un aviso por escrito que explique cómo su información de salud personal se usará y comparará con otros profesionales de atención de salud que participan en su atención.
- Revisar y solicitar copias de sus registros médicos a menos que estén restringidos por razones médicas o legales.

FACTURAS

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Revisar, obtener, solicitar y recibir una explicación de los cargos y las facturas del hospital.
- Recibir información y orientación sobre las formas de ayuda para los pagos de la factura del hospital.
- Solicitar información acerca de cualquier arreglo comercial o financiero que pueda impactar su atención.

No dude en llamar para hacer preguntas acerca de cualquiera de estos derechos que no comprenda. Si tiene preguntas acerca de estos derechos, analícelas con el médico o la enfermera o el Departamento de Relaciones con el Paciente del hospital. Recibirá una respuesta personal.

RESPECTO Y CONSIDERACIÓN

Como paciente, familiar o tutor le pedimos que:

- Reconozca y respete los derechos de otros pacientes, sus familiares y del personal. No se tolerarán amenazas, violencia o acoso de otros pacientes y al personal del hospital.
- Respete la política de no fumar que tiene el hospital.
- Evite llevar a cabo cualquier actividad ilegal dentro de la propiedad del hospital. Si se produce tal actividad, el hospital la denunciará a la policía.

SEGURIDAD

Como paciente, familiar o tutor le pedimos que:

- Promueva su propia seguridad convirtiéndose en un miembro activo, involucrado, e informado con su equipo de atención de salud.
- Haga preguntas si tiene inquietudes con respecto a su salud o seguridad.
- Asegúrese que su médico conozca el lugar o la parte del cuerpo que se operará antes de un procedimiento.
- Recuérdele al personal que revise su identificación antes de que se le administren medicamentos, sangre o hemoderivados, se tomen muestras de sangre o antes de cualquier procedimiento.
- Recuérdele a los cuidadores que se laven las manos antes de atenderlo.
- Infórmese acerca de cuáles medicamentos está tomando y por qué los toma.
- Pida a todo el personal del hospital que se identifique.

RECHAZAR LA ATENCIÓN

Como paciente:

- Usted es responsable de sus acciones si rechaza la atención o no sigue las instrucciones de cuidado.

CARGOS

Como paciente:

- Usted es responsable de pagar por la atención que recibió lo más pronto posible.

COLABORACIÓN

Como paciente:

- Se espera que siga los planes de atención que sugieren los profesionales de atención de salud que lo atienden mientras está hospitalizado. Debe trabajar con los profesionales de atención de salud para desarrollar un plan que pueda cumplir mientras está hospitalizado y después de dejar el hospital.

SUS DEBERES

Como paciente, familiar, o tutor, usted tiene derecho a lo siguiente:

- Conocer todas las reglas del hospital y lo que esperamos de usted durante su hospitalización.

PROPORCIONAR INFORMACIÓN

Como paciente, familiar o tutor le pedimos que:

- Proporcione información precisa y completa acerca de sus problemas de salud actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.
- Informe sobre cualquier enfermedad que lo ponga en riesgo (por ejemplo, alergias o problemas de la audición).
- Informe sobre los cambios inesperados en su enfermedad a los profesionales de atención de salud que lo atienden.

- Proporcione una copia de sus instrucciones anticipadas, testamento vital, poder duradero para atención de salud y cualquier autorización para donación de órganos o tejido a los profesionales de atención de salud que lo atienden.
- Díganos qué visitas desea durante su hospitalización, de haber alguna.

QUEJAS, INQUIETUDES Y PREGUNTAS

Usted y su familia o tutor tienen derecho a:

- Informar al personal del hospital sobre sus inquietudes o quejas respecto de su atención. Esto no afectará su atención futura.
- Buscar que se revisen sus inquietudes sobre la calidad de la atención, la cobertura las decisiones y las inquietudes sobre su alta.
- Esperar una respuesta oportuna a su queja o queja formal de parte del hospital. Las quejas o quejas formales se pueden hacer por escrito, por teléfono o personalmente. El hospital tiene la obligación de responder a estas quejas o quejas formales de una manera que usted pueda comprender. Para compartir sus inquietudes con el hospital, comuníquese con el Departamento de Relaciones con el Cliente del hospital. Para compartir sus preocupaciones con el hospital, comuníquese con el Departamento de Relación con los Clientes para conversar con un Representante de los Pacientes.

Relación con los Clientes: 717-782-5503

- El Departamento de Salud de Pennsylvania también está disponible para ayudarlo con cualquier pregunta o inquietud sobre su atención hospitalaria. Se puede comunicar con el Departamento de Salud llamando al **800-254-5164** o escribiendo a:
Acute and Ambulatory Care Services
Pennsylvania Department of Health
Room 532 Health and Welfare Building
625 Forster Street
Harrisburg, PA 17120

- También puede comunicarse con la Comisión Conjunta, una organización de acreditación del hospital en:

The Joint Commission
Office of Quality Monitoring
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
800-994-6610 o
complaint@jointcommission.org

- **Un mensaje importante de Medicare**
Los pacientes de Medicare tienen el derecho a reportar cualquier preocupación con relación a la calidad de la atención, las decisiones de cobertura, o altas prematuras a la Organización de Mejora de la Calidad (QIO, por sus siglas en inglés). Puede informar acerca de estas preocupaciones llamando a Livanta al **1-866-815-5440** o por TTY al **1-866-868-2289**.

UPMC Pinnacle

UPMCPinnacle.com

© 2018 – The Hospital & Healthsystem Association of Pennsylvania Este documento se puede reproducir completa o parcialmente con la autorización expresa de The Hospital & Healthsystem Association of Pennsylvania.