

DERECHOS DEL PACIENTE

Como paciente, usted tiene derecho a:

1. Recibir una atención atenta, segura y respetuosa con la que usted se sienta comfortable. Usted tiene derecho a que sus valores personales, culturales, psicosociales y espirituales, y sus creencias y preferencias sean respetados.
2. Que un miembro de su familia (u otro representante que usted escoja) y su profesional de salud licenciado sean notificados inmediatamente de su admisión en el hospital.
3. Conocer el nombre del profesional de salud licenciado, que actúa dentro de los límites de su licencia profesional, que tiene principal responsabilidad para coordinar su atención y los nombres y relaciones profesionales de otros profesionales de salud licenciados que lo atenderán.
4. Recibir información acerca de su estado de salud, diagnóstico, pronóstico, curso de tratamiento, perspectivas de recuperación y resultados de la atención (incluidos resultados no anticipados) en términos que usted pueda entender. Usted tiene derecho a una comunicación eficaz y a participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención. Usted tiene el derecho de participar en cuestiones éticas que surjan en el curso de su atención, incluidos casos de resolución de conflictos, rechazar servicios de resucitación y cesar o terminar tratamientos para mantenerlo con vida.
5. Tomar decisiones acerca de su atención médica y recibir toda la información que sea necesaria acerca de cualquier tratamiento o procedimiento propuesto que usted pueda necesitar para dar su consentimiento informado o rechazar el curso del tratamiento. Excepto en emergencias, esta información deberá incluir la descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicos involucrados, cursos alternativos de tratamiento o no tratamiento, los riesgos involucrados en cada uno y el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.
6. Solicitar o rechazar el tratamiento, hasta el punto permitido por la ley. Sin embargo, usted no tiene derecho a demandar tratamientos médicos o servicios inapropiados e innecesarios. Usted tiene derecho a dejar el hospital aun sin el consentimiento de los miembros del personal médico, hasta el punto permitido por la ley.
7. Que se le haga saber si el hospital o el profesional de salud licenciado que actúan dentro de los límites de su licencia profesional proponen hacer nuevos experimentos médicos en seres humanos que afectarán su atención o tratamiento. Usted tiene derecho a rechazar la participación en dichos proyectos de investigación.
8. Respuestas razonables a cualquier solicitud razonable de servicio.
9. Evaluación apropiada y manejo de su dolor, información al respecto, medidas de alivio y participación en las decisiones para controlar el dolor. Si usted sufre de dolor crónico intratable, usted puede solicitar o rechazar el uso de alguna o todas las formas de evitar el dolor, incluidos medicamentos derivados del opio. El profesional de salud licenciado podrá rehusarse a prescribir medicamentos derivados del opio, pero si lo hace, deberá informarle que existen profesionales de salud licenciados que se especializan en tratamientos de dolores severos crónicos con métodos que incluyen el uso de medicamentos derivados del opio.
10. Formular voluntades anticipadas. Esto incluye designar a alguien que pueda tomar decisiones por usted si queda incapacitado para entender el tratamiento propuesto o queda incapacitado para comunicar sus deseos acerca de su atención. El personal del hospital y los profesionales que proveen atención en el hospital cumplirán con esas instrucciones. Todos los derechos del paciente corresponden a la persona que tiene responsabilidad legal para tomar decisiones sobre la atención médica en su nombre.
11. Que su privacidad personal sea respetada. La discusión del caso, las consultas, los exámenes y los tratamientos son confidenciales, y deben manejarse discretamente. Usted tiene el derecho a que le digan las razones de la presencia de cualquier individuo. Usted tiene el derecho a pedirle a sus visitantes que se retiren antes de un examen y cuando los aspectos de su tratamiento sean discutidos. Se usarán cortinas de privacidad en los cuartos semiprivados.
12. Tratamiento confidencial de todas las comunicaciones y registros pertinentes a su caso y su estancia en el hospital. Recibirá un "Aviso de prácticas de privacidad" para explicarle sus derechos de privacidad en detalle y el modo en que podemos usar y divulgar su información de salud protegida.
13. Acceder a la información que consta en sus registros dentro de un plazo razonable, excepto en determinadas circunstancias especificadas por la ley.
14. Recibir atención en un ambiente seguro, libre de abuso mental, físico, sexual o verbal, o de negligencia, explotación o acoso. Usted tiene derecho a obtener servicios de protección y defensa, incluida la notificación a agencias gubernamentales sobre actos de negligencia o abuso.
15. Estar libre de ataduras o aislamiento de cualquier forma, usados como un modo de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.

Continuado en la próxima página

16. Continuidad razonable de la atención y conocer por anticipado el tiempo y lugar de las citas, así como también la identidad de las personas que proveerán la atención.
17. Ser informado por el profesional de la salud licenciado, o su delegado, de las opciones y la atención de salud necesarios luego de haber salido del hospital. Usted tiene el derecho a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de alta. A solicitud suya, esta información también puede ser provista a un amigo o un miembro de su familia.
18. Conocer las reglas y políticas de conducta del hospital que le corresponden a usted como paciente.
19. Si usted tiene capacidad de tomar decisiones, designar visitantes de su preferencia, sin importar que el visitante sea o no familia de sangre o matrimonio.

Dentro de los derechos a visitas se incluye el derecho a recibir a los visitantes designados por el paciente, entre los que se incluyen un cónyuge, una pareja de hecho (incluida una pareja del mismo sexo), otro miembro de la familia o un amigo. Asimismo, se incluye el derecho a terminar o negar dicho consentimiento en cualquier momento.

El hospital no restringirá, limitará, o de alguna otra forma, negará privilegios de visitas en razón de raza, color, nacionalidad de origen, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.

El hospital tiene el derecho de cancelar las horas de visita y los derechos en función de la seguridad y el bienestar del paciente y del personal del hospital, y como sea necesario a fin de realizar las operaciones normales del hospital. Las razones de la restricción o limitación clínica se deben explicar al paciente y a la familia. En ciertas ocasiones o en algunas situaciones, puede ser necesario que el personal limite las horas de visita del paciente. Las razones pueden ser las siguientes:

- La condición médica de un paciente.
- La salud y la seguridad de la familia.
- El deseo de un paciente de tener privacidad o de un momento de descanso sin interrupciones.
- Una habitación que no sea privada.
- La necesidad de un entorno estéril.
- Cualquier mandato judicial que limita o restringe el contacto.
- Una conducta que presenta un riesgo o amenaza directos al paciente, al personal del hospital o a otros en el entorno inmediato.
- Una conducta que perturba el funcionamiento de la unidad de atención al paciente.
- Una infección del visitante que pone en riesgo al paciente.
- Una infección del paciente que pone en riesgo al visitante.
- Protecciones extraordinarias a causa del brote de una enfermedad infecciosa o pandemia.
- Los protocolos de tratamiento para el abuso de sustancias que requieren la restricción de visitas.

20. Que sus deseos sean considerados si pierde su capacidad de decisión con el propósito de determinar quién lo puede visitar. El método para esa consideración será de acuerdo a la política del hospital para visitas y debe cumplir con la ley federal. Como mínimo, el hospital incluirá a las personas de su hogar y a los acompañantes, conforme a la ley federal.
21. Examinar y recibir una explicación de la cuenta del hospital, independientemente de la fuente de pago.
22. Ejercer estos derechos sin importar sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad de origen, edad, discapacidad, condición médica, estado civil, orientación sexual, nivel académico, nivel económico, fuente de pago para su atención, identidad/expresión sexual, estado de pareja de hecho registrada, información genética, ciudadanía, lengua materna ni condición migratoria (excepto según lo requiera la ley federal).
23. Presentar una reclamación. Si desea presentar una reclamación ante este hospital, puede hacerlo por escrito dirigiéndose al Gerente, Servicios al Cliente, de El Camino Hospital, 2500 Grant Road, Mountain View, CA 94040-4378; mediante un llamado al 650-962-5836 o mediante fax al 650-988-7818.

El comité de quejas ad hoc revisará cada reclamación y responderá por escrito dentro de 30 días. Se le notificarán por escrito el nombre de la persona con quien comunicarse en el hospital, los pasos tomados para investigar la reclamación, los resultados del proceso de la reclamación y la fecha para completar el proceso. Los asuntos relacionados con la calidad de la atención y alta prematura también serán referidos a la Utilization and Quality Control Peer Review Organization (PRO, Organización Pre-Investigadora de Utilización y Control de Calidad).

24. Presentar una queja al Departamento de Salud Pública de California sin importar si usted hizo uso del proceso de reclamación del hospital. El teléfono del Departamento de Salud Pública de California es 408-277-1784. Su dirección es 100 Paseo de San Antonio, Suite 235, San Jose, California 95113.
25. Las inquietudes y preguntas sobre la seguridad del paciente pueden notificarse a The Joint Commission (La Comisión Conjunta):
 - Vaya a la página inicial www.jointcommission.org y haga clic en el enlace "Report a Patient Safety Event" (Notificación de Eventos de Seguridad del Paciente) que encontrará en el recuadro azul derecho titulado "Action Center" (Centro de Acción)
 - Por fax al 630-792-5636
 - Por correo a: Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181

Este documento sobre los Derechos del Paciente incorpora los requerimientos de la Junta de Comisión, Título 22, Código de Regulaciones de California, Sección 70707, Código de Secciones de Salud y Seguridad, 1262.6, 1288.4, y 124960, y Sección C.F.R. 42, Sección 482.13 (Condiciones de Participación de Medicare).

©2018 El Camino Hospital E-1307_LtrPatientRightsINPT_Span_ent Dec18