



THE UNIVERSITY OF KANSAS HEALTH SYSTEM

Derechos y Responsabilidades del Paciente

Great Bend

Derechos y Responsabilidades del Paciente

Creemos que los pacientes desean entender y participar activamente en su atención médica. Respetamos y valoramos su rol en la toma de decisiones respecto a su atención médica, y estamos comprometidos a proteger sus derechos como paciente. Honrar estos derechos es una parte importante de respetarlo y cuidarlo.

Brindaremos atención de un modo tal que sea sensible a las diferencias culturales, raciales, religiosas y de otros tipos. Al brindarle este tipo de atención, no discriminamos sobre la base de la raza, el color, la religión, la edad, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, la expresión de género, el origen nacional, las discapacidades o la procedencia de los pagos.

Responderemos a sus solicitudes razonables de tratamiento y a sus necesidades de atención médica. Nuestra respuesta dependerá de la urgencia de su situación y nuestra capacidad de brindarle el tipo de tratamiento que pudiera necesitar.

Le solicitamos que participe en las decisiones acerca de su atención médica hablando con sus cuidadores y adoptando un rol activo en la planificación de su atención. Esto ayuda a garantizar que la atención que reciba conserve su dignidad y refleje sus deseos y valores.

La asistencia de intérpretes está a disposición suya o de su familia, sin costo, cuando recibe servicios proporcionados por el hospital.

Sus derechos como paciente

Como paciente en nuestro hospital, tiene derecho a lo siguiente. Para ayudarlo tanto a usted como a su representante designado a entender el pleno alcance de sus derechos, los dividimos en categorías.

Información sobre su atención

- Saber el nombre, la identidad y la condición profesional de todas las personas que le brinden servicios, incluyendo al médico que sea el responsable primario de su atención.
- Recibir información completa y actualizada acerca de su diagnóstico, su tratamiento y su pronóstico, en términos que pueda entender.
- Tener acceso a toda la información contenida en su registro médico.
- Recibir la explicación de cualquier procedimiento, medicamento o tratamiento propuesto en términos que pueda entender. La explicación debe incluir:
 - Una descripción de la naturaleza y el propósito del procedimiento, el fármaco o el tratamiento
 - Posibles beneficios
 - Efectos secundarios, riesgos o inconvenientes graves que se desconozcan
 - Costos potenciales
 - Problemas relacionados con la recuperación
 - Probabilidades de éxito
 - Discusión de procedimientos o tratamientos alternativos
- Aceptar o rechazar cualquier procedimiento, fármaco o tratamiento, y ser informado de las consecuencias de un rechazo tal.
- Elegir quién puede visitarlo mientras esté en el hospital, cambiar de parecer sobre quién puede visitarlo y recibir una explicación de las circunstancias bajo las cuales podríamos restringir sus visitas.
- Designar a una persona de apoyo para tomar decisiones en su nombre acerca de las visitas si no pudiera tomar o comunicar dichas decisiones. Puede designar una persona de apoyo diferente a su representante legal o al responsable sustituto de toma de decisiones para las decisiones de atención médica.
- Estar enterado acerca de la opción de donación de órganos, tejidos u ojos, si correspondiera en su caso.
- Saber si su atención implica un tratamiento de investigación o experimental. Tiene derecho a dar

su consentimiento o a rehusarse a participar.

- Expresar una queja acerca de un problema no resuelto o de seguridad respecto a su atención, sin temor a represalias ni cambios en su atención. Puede esperar que el hospital responda, así como también que ofrezca una resolución razonable cuando sea posible.
- Esperar una continuidad de atención razonable y ser informado por los cuidadores de las opciones realistas de atención a pacientes cuando la atención hospitalaria ya no es adecuada. Tiene derecho a participar en este proceso de planificación del alta.
- Examinar su factura y recibir una explicación de los cargos, independientemente de la procedencia del pago de su atención.
- Preguntar acerca de los intereses de propiedad del hospital en organizaciones a las cuales lo deriven.
- Ser informado sobre cualquier política, procedimiento, norma o reglamento del hospital que se aplique a su atención.

Participación en su atención

- Participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención.
- Formular directivas anticipadas para el tratamiento y esperar que las mismas se respeten.
- Designar a un responsable sustituto de toma de decisiones, para que se encargue de las decisiones de atención médica por usted en caso de que pierda la capacidad de hacerlo usted mismo.
- Contar con asistencia para obtener una consulta con otro médico acerca de su atención. Esta consulta podría generarle costos adicionales.
- Ser transferido a otro centro, según lo solicite o cuando sea médicamente adecuado y esté legalmente permitido. Tiene derecho a un examen completo de la necesidad de transferencia y de las alternativas a una transferencia tal. El centro al que lo transfieran deberá, antes que nada, aceptarlo como paciente y contar con un médico aceptante. Esto podría generarle costos adicionales.

Privacidad respecto a su atención

- Privacidad personal. Las discusiones sobre su atención, consultas, exámenes y tratamientos se llevarán a cabo de la manera más discreta posible.

- Esperar que todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención se traten con carácter confidencial.

Seguridad, protección y comodidad durante su atención

- Contar con que un familiar o representante de su elección y su propio médico sean informados oportunamente de su internación.
- Recibir atención segura y de calidad.
- Recibir atención en un entorno seguro, libre de abuso (mental, físico, verbal y sexual), negligencia, explotación o acoso.
- No sufrir aislamientos ni restricciones, salvo que sean clínicamente necesarios.
- Tener acceso a servicios de protección.
- Esperar recibir atención de apoyo, aún cuando esté muriendo o tenga una enfermedad terminal. Esto incluye:
 - Control del dolor adecuado
 - Tratamiento de síntomas molestos
 - Apoyo de sus necesidades psicológicas y espirituales

Nota: Si no es capaz de ejercer los derechos incluidos aquí, su tutor legal, su familiar más próximo o el sustituto legalmente autorizado tiene derecho a ejercerlos en su nombre. En determinadas circunstancias, las leyes o reglamentaciones podrían autorizar limitaciones a su capacidad, o la de un sustituto, para ejercer cualquiera de los derechos aquí mencionados.

Sus responsabilidades como paciente

Para fomentar la confianza mutua, el respeto y la cooperación para satisfacer sus necesidades de atención médica, deseamos que entienda sus responsabilidades como paciente.

- Proporcionar información correcta. Tiene la responsabilidad de dar a su médico y demás personal del hospital toda la información necesaria para proporcionarle la mejor atención. Es de esperar que el personal le haga preguntas respecto a:
 - Su enfermedad actual
 - Enfermedades pasadas
 - Hospitalizaciones anteriores
 - Cualquier riesgo para su afección, como ser los causados por alergias o medicamentos que tome actualmente

Informe al personal sobre cualquier problema relacionado con su salud o cualquier cambio inesperado en su estado

de salud. Necesitamos una descripción completa de cualquier síntoma que tenga.

Nota: Si integra un estudio de investigación, es importante que se comunique con el investigador en el momento de su admisión.

- Seguir su plan de tratamiento. Infórmenos si tiene alguna inquietud respecto a su capacidad de seguir su plan de atención. Usted es responsable de hacer preguntas para entender lo que podría pasar si no sigue su plan de atención.
- Seguir todas las normas del hospital, como la política sobre ambiente libre de tabaco y las pautas de visitas para adultos y niños. Pedimos a las visitas que consulten en la estación de enfermería los horarios y pautas específicos para las visitas en esa área de atención.
- Respetar a los demás pacientes, a los médicos y al personal del hospital. Todos los pacientes necesitan y deben esperar tener un entorno tranquilo para curarse. Pida a sus visitas que hablen suavemente y que eviten hacer ruidos molestos. Trate a los médicos y al personal del hospital con consideración, y evite toda instancia de abuso verbal o físico.
- Seleccionar a alguien en quien confíe para que hable por usted en caso de no poder hacerlo usted mismo. Asegúrese de informar a médicos y enfermeros cuando elija a alguien como su responsable sustituto de toma de decisiones. Lo instamos a preparar un documento escrito donde se especifique el nombre de su o sus voceros. Este documento se llama poder legal duradero para atención médica, o formulario de Instrucciones de atención médica. (Para obtener más información, vea "Instrucciones anticipadas".)
- Estar plenamente involucrado en su plan de alta. Usted y sus familiares son responsables de participar al máximo posible en la planificación de su atención posterior al alta hospitalaria.
- Consentir para la realización de una prueba de sangre si cualquier trabajador de la salud entrara en contacto con su sangre. Un análisis de sangre para detección de VIH, hepatitis B o hepatitis C no se incluirá en su registro médico del hospital. La finalidad de la prueba es aliviar la ansiedad del trabajador de la salud expuesto y comenzar el tratamiento de dicho trabajador lo antes posible, si fuera necesario.
- Proporcionar toda la información necesaria para procesar su factura y cumplir en tiempo y forma con todas las obligaciones financieras. Usted es responsable de proporcionar información precisa y actualizada acerca de su seguro y para pagar su factura. Usted y sus familiares deben hacer preguntas si no entiende su factura del hospital.

Directivas anticipadas: comunicación de sus deseos

A través de instrucciones anticipadas, puede tomar decisiones legalmente válidas acerca de su tratamiento médico si no puede comunicarlas usted mismo. Para ayudar a los pacientes a tomar estas decisiones, la ley de Kansas ofrece la posibilidad de crear instrucciones anticipadas.

La ley federal, además, aborda este asunto desde la perspectiva del otorgamiento de información. La Ley de autodeterminación del paciente es una ley federal que exige a los hospitales proporcionar a los pacientes adultos internados información por escrito acerca de sus derechos en virtud de la ley estatal para tomar decisiones acerca de su atención médica.

Nos complace brindarle esta información, no sólo en virtud de las leyes federales y estatales, sino también en sociedad con usted, como miembro de su equipo de atención médica. No está obligado a preparar instrucciones anticipadas. Recibirá la misma atención de calidad independientemente de lo que elija.

Es bueno tener en cuenta quién querría que hablara por usted si estuviera usted inconsciente o impedido de hablar por algún motivo. Esta persona o personas se llaman responsables sustitutos de toma de decisiones. Es importante que su médico, otros miembros del personal del hospital y sus familiares y amigos sepan a quién seleccionó como responsable(s) sustituto(s) de toma de decisiones. Debe hablar sobre sus deseos de atención médica con sus responsables sustitutos de toma de decisiones, para que puedan comunicar sus deseos en caso de que usted no pueda hablar.

Poder legal duradero para decisiones de atención médica

Hay dos tipos de instrucciones anticipadas. Tal vez prefiera elegir legalmente a alguien que hable por usted completando un poder legal duradero para decisiones de atención médica. Una vez más, asegúrese de hablar con la o las personas elegidas acerca de sus deseos y valores respecto a la atención médica, en particular las relacionadas con el final de la vida.

Su poder legal duradero para decisiones de atención médica tiene la potestad de:

- Tomar decisiones, dar consentimiento, negar consentimiento o revocar consentimiento para el tratamiento de cualquier afección física o mental, donación de órganos o autopsia.
- Hacer todos los arreglos necesarios para la hospitalización y demás atención médica o de otro tipo.
- Solicitar y recibir toda la información y registros, y firmar descargos para los registros.

Instrucciones de atención médica

Otro tipo de instrucciones anticipadas le permite expresar por escrito sus deseos específicos acerca de aceptar o rechazar tratamientos especificados o dar por terminado el tratamiento de prolongación de la vida. En nuestro hospital, este documento se llama Instrucciones de atención médica. Su médico, el personal del hospital y su familia consultarán este documento si usted no pudiera comunicar sus deseos.

La decisión de crear un formulario de Instrucciones de atención médica es muy personal y requiere de una profunda reflexión. Es mejor preparar su formulario cuando no esté enfrentando una crisis.

Cómo completar una directiva anticipada

Pida ayuda a su enfermero o trabajador social si decide completar un poder legal duradero para decisiones de atención médica o un formulario de Instrucciones de atención médica mientras esté en el hospital.

No es obligatorio preparar ninguno de estos formularios. Seguiremos brindándole atención, así como también apoyo emocional y espiritual, si no tiene una instrucción anticipada. Tenga en cuenta que puede cambiar o cancelar cualquiera de estas instrucciones, en cualquier momento. Asegúrese de informar a su médico, al personal del hospital y a su familia sobre cualquier cambio que realice a sus instrucciones.

Deberá proporcionar una copia de su poder legal duradero para decisiones de atención médica o sus Instrucciones de atención médica cada vez que se interne en un hospital. Es por esto que es buena idea tener varias copias. Guarde siempre el original en un lugar donde pueda encontrarlo fácilmente. Se incluirá una copia en su registro médico del hospital.

Recuerde que su poder legal duradero para decisiones de atención médica o instrucciones de atención médica solo entrarán en vigencia cuando ya no pueda comunicarse o tomar sus propias decisiones.

Los trabajadores sociales y los planificadores de altas están disponibles para ayudarle con cualquier pregunta que pueda tener sobre las directivas anticipadas, y para asistirle si quiere completar uno o ambos formularios. Pida a su enfermero que se ponga en contacto con los servicios sociales para que le ayuden.

En las áreas ambulatorias, la información sobre las directivas anticipadas y el poder legal duradero para las decisiones de salud está disponible para que los pacientes la revisen. Pida a su enfermero que se ponga en contacto con los servicios sociales para que le ayuden.

Visitas al paciente

El paciente tiene derecho a recibir visitas mientras esté bajo el cuidado, tratamiento y servicio de la organización.

La organización no restringirá, limitará o negará de otro modo los privilegios de visita por motivos de raza, color, origen nacional, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género o discapacidad. Los visitantes gozarán de privilegios de visita plenos y equitativos en consonancia con las preferencias del paciente.

El derecho de un paciente a tener visitas puede limitarse o restringirse cuando las visitas interfieran con el cuidado del paciente y/o el cuidado de otros pacientes. Las circunstancias razonablemente relacionadas con el cuidado del paciente y/o el cuidado de otros pacientes que proporcionan una base para imponer restricciones o limitaciones a las visitas incluyen (pero no se limitan a) cuando:

- Puede haber problemas de control de infecciones.
- Las visitas puedan interferir con el cuidado de otros pacientes.
- La organización es consciente de que existe una orden judicial que restringe el contacto.
- Los visitantes tengan un comportamiento perturbador, amenazante o violento de cualquier tipo.
- El paciente o su(s) compañero(s) de habitación necesitan descanso o privacidad.
- En el caso de un programa de tratamiento de abuso de sustancias para pacientes internos, existen protocolos que limitan las visitas.

- El paciente está sometido a intervenciones asistenciales.
- Las visitas están clínicamente contraindicadas por otros motivos.

La organización puede limitar el número de visitantes para un mismo paciente durante un periodo de tiempo específico, así como establecer requisitos de edad mínima para los visitantes infantiles cuando sea razonablemente necesario para proporcionar una atención segura.

Se informará al paciente del motivo de cualquier restricción o limitación de las visitas.

Atención espiritual

La atención espiritual es proporcionada por la alianza ministerial. Puede solicitar esta asistencia a través del personal de enfermería o de los trabajadores sociales.

El paciente también puede pedir específicamente que se llame a su ministro.

Preocupaciones del paciente

Lo instamos a hacer preguntas acerca de estos derechos o inquietudes acerca de su atención a cualquier miembro de su equipo de atención, con el objetivo de mejorar su satisfacción respecto a su atención mientras esté aquí.

Nuestra oficina del Gestor de Calidad/Riesgo está disponible para ayudarle en todo lo relacionado con su satisfacción.

Si desea presentar una queja sobre un problema de atención, seguridad o servicio no resuelto, puede ponerse en contacto con nuestra oficina del Gestor de Calidad/Riesgo en el 620-603-7452.

O puede optar por comunicarse con una junta de licenciamiento estatal, una organización de mejora de la calidad u otra organización directamente con relación a su inquietud.

Para obtener una lista de estas organizaciones consulte **Números útiles**, a la derecha.

Números útiles

Si necesita ayuda para resolver las preocupaciones sobre la atención que ha recibido en nuestro hospital, póngase en contacto con el Director de Calidad/Riesgo, 620-603-7452. También puede optar por comunicarse directamente con las siguientes organizaciones externas:

**Centers for Medicare & Medicaid Services
(Centros de servicios de Medicare y Medicaid)**

7500 Security Blvd.
Baltimore, MD 21244
800-633-4227
877-486-2048 (TTY for Deaf/Hard-of-Hearing)

**Center for Improvement in Healthcare Quality
(Centro para la mejora de la calidad de la atención de la salud)**

PO Box 3620
McKinney, TX 75070
Phone: 805-934-8500
Toll-free: 866-324-5080
Fax: 805-934-8588

**Kansas Department of Health and Environment
(Departamento de salud y medio ambiente de Kansas)**

Division of Health, Bureau of Health Facilities
1000 SW Jackson
Topeka, KS 66612-1365
800-842-0078
785-296-1500

Kansas Foundation for Medical Care (Fundación para la atención médica de Kansas)

(Quality improvement organization for Medicare recipients who wish a review of noncoverage or quality of care)
2947 SW Wanamaker Drive
Topeka, KS 66614
785-273-2552
800-432-0770

Kansas State Board of Healing Arts (Junta estatal de artes curativas de Kansas)

800 SW Jackson
Lower Level, Suite A
Topeka, KS 66612
785-296-7413

Kansas State Board of Nursing (Junta estatal de enfermería de Kansas)

Landon State Office Building
900 SW Jackson, Suite 1051
Topeka, KS 66612-1230
785-296-4929

**U.S. Department of Health and Human Services
(Departamento de salud y servicios humanos de los Estados Unidos)
Office for Civil Rights (Oficina de derechos civiles)**

200 Independence Ave. SW
Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
800-368-1019
800-537-7697 (TDD)



THE UNIVERSITY OF
KANSAS HEALTH SYSTEM

kansashealthsystem.com/greatbend