



DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

Como proveedor católico de servicios de atención médica, el Saint Mary's Hospital está comprometido a respetar los siguientes derechos básicos y responsabilidades de los pacientes:

DERECHOS DE LOS PACIENTES

Acceso a la asistencia sanitaria

Los pacientes tienen derecho a recibir tratamiento médico y acceso a las facilidades del hospital independientemente de su raza, credo, sexo, nacionalidad de origen o fuentes de pago por el cuidado recibido.

Respeto y dignidad

Los pacientes tienen derecho a recibir un trato considerado, digno y respetuoso en todo momento y en todas las circunstancias. El Saint Mary's Hospital respeta las diferentes formas de entender la enfermedad y la muerte desde un punto de vista psicosocial, espiritual y cultural.

Ejercicio de los derechos

Los pacientes tienen derecho a participar en el desarrollo y en la ejecución de su plan de cuidados médicos, lo cual incluye la toma de decisiones informadas que afecten al cuidado médico recibido. En particular, los pacientes tienen derecho a saber cuál es su estado de salud, a participar en la planificación y el tratamiento médico, y a solicitar, aceptar o rechazar un tratamiento en la medida en que lo permita la ley. Además, tienen derecho a:

- Rehusar a hablar con alguien o a ver a alguien que no esté oficialmente relacionado con el hospital. Esto incluye visitas o personas relacionadas oficialmente con el hospital pero que no están directamente involucradas en el caso de un paciente.
- Llevar prendas de vestir personales apropiadas y artículos religiosos o simbólicos siempre que no interfieran con procedimientos diagnósticos o tratamientos.
- Ser entrevistados y examinados en lugares que ofrezcan privacidad, tanto visual como acústica. Esto incluye el derecho a que haya una persona del mismo sexo presente durante ciertas partes de un examen físico, tratamiento o procedimiento realizado por un profesional de la salud del sexo opuesto. Los pacientes tienen derecho a no

permanecer sin una bata más tiempo del requerido para un examen, tratamiento o procedimiento. Los pacientes también tienen derecho a formular instrucciones anticipadas de tratamiento (en caso de que el paciente pierda la capacidad de expresar su voluntad) y a que el personal y los profesionales médicos que prestan servicio en el hospital las cumplan.

Tras ingresar al hospital, un paciente también tiene derecho a que se avise de que está ingresado a las personas siguientes: (1) un familiar o representante por él elegido; y (2) su médico.

Privacidad y confidencialidad

Los pacientes tienen derecho, según la ley, a la privacidad personal, según consta en los derechos siguientes:

- Esperar que cualquier evaluación o consulta acerca de un caso se lleve a cabo de forma privada. No estarán presentes personas no directamente involucradas en el cuidado de un paciente, excepto con el permiso del paciente.
- Que el registro médico sólo lo lean personas involucradas directamente en el tratamiento o en la supervisión de la calidad. Otras personas podrán leer el registro médico sólo con el permiso por escrito del paciente o de un representante legalmente autorizado.
- Que todas las comunicaciones y los registros relacionados con el cuidado médico se traten con absoluta reserva. Esto incluye la fuente de pago y todos los registros clínicos.
- Solicitar el traslado a otra habitación en el caso de que un paciente o una visita en la habitación supongan una molestia.
- Declinar ser atendido por un estudiante u otro profesional de la salud que ofrezca cuidado clínico como parte de su capacitación, notificando de ello a la enfermera responsable de dicho cuidado.

SEGURIDAD PERSONAL

Los pacientes tienen derecho a recibir cuidado en un entorno seguro libre de toda forma de abuso y acoso.

Comodidad

Cuando los pacientes experimentan dolor, tienen derecho a no ser cuestionados, a que se les evalúe a intervalos regulares y a recibir tratamiento mediante una serie de terapias no limitadas a la administración de medicamentos. Los pacientes tienen la responsabilidad de informar de su dolor y decir a la persona encargada de su cuidado qué terapias están haciéndole efecto.

Información

Los pacientes tienen derecho a conocer la identidad y estatus profesional de las personas que les tratan. Tienen derecho a saber qué médico o profesional de la salud es el principal responsable de su cuidado. Esto incluye el derecho a saber si existe alguna relación profesional entre las personas a cargo de su cuidado, así como la relación entre éstas y otras instituciones médicas o de enseñanza. La participación por parte de los pacientes en

programas de capacitación clínica o en la recopilación de datos de investigación es voluntaria.

Los pacientes tienen derecho a recibir de su médico la información completa y actual sobre su diagnóstico (en la medida en que éste se conozca), tratamiento y cualquier pronóstico conocida. Esta información se comunicará en términos que el paciente pueda entender. Cuando no sea médicamente aconsejable dar a un paciente dicha información, ésta se pondrá a disposición de una persona con autorización legal. Los pacientes tienen derecho a participar en la planificación de su cuidado personal.

Además, los pacientes tienen derecho a acceder a sus registros médicos en un plazo de tiempo razonable de acuerdo con la política del Saint Mary's Hospital.

Comunicación

Los pacientes tienen derecho a recibir visitas y a comunicarse verbalmente y por escrito. Pedimos que las visitas se conduzcan de forma apropiada y asuman las responsabilidades que les corresponde. En el caso de pacientes que no hablan o entienden el idioma predominante de la comunidad, el hospital hará un esfuerzo razonable para proporcionar servicios de interpretación. Esto es especialmente cierto donde las barreras idiomáticas suponen un problema constante.

Se proporciona un servicio de interpretación confidencial para pacientes que desean clarificación de términos especializados o complicados, o conceptos de cuidado. Los intérpretes proporcionan una clarificación del significado en lugar de una explicación palabra por palabra. Los intérpretes conocen los conceptos técnicos y son capaces de interpretar con exactitud para la persona no especializada las explicaciones dadas por los expertos. Si desean un intérprete, los pacientes deben solicitar este servicio a su enfermera.

A petición del interesado, se proporciona un intérprete calificado para todos los pacientes sordos o con dificultades auditivas. También se dispone de aparatos de telecomunicación para sordos (TDD) y de auriculares para pacientes con dificultades auditivas.

Consentimiento

Los pacientes tienen derecho a participar en las decisiones acerca del cuidado médico que reciben. Se da por sobreentendido que este derecho se ejerce sobre la base de una explicación clara y concisa de la afección existente y de todos los procedimientos médicos propuestos.

Las explicaciones incluyen los posibles riesgos de efectos secundarios serios o de mortalidad, problemas relacionados con la recuperación y probabilidades de éxito.

Los pacientes no serán sometidos a ningún procedimiento sin consentimiento voluntario o sin el consentimiento de un representante legalmente autorizado. Los pacientes están al tanto de otras alternativas médicamente importantes de cuidado o tratamiento.

Los pacientes tienen derecho a saber quién es responsable de la autorización y realización de procedimientos o de la aplicación de tratamientos. Los pacientes son informados si el hospital desea que participen en proyectos de investigación o educación que afecten a su

cuidado o tratamiento. Los pacientes tienen derecho a negarse a participar en cualquier actividad de este tipo.

Restricciones y aislamiento

Los pacientes tienen derecho a no sufrir abuso físico ni mental, ni recibir maltrato corporal.

Los pacientes tienen derecho a que no se les aisle ni se restrinja su movimiento en ninguna forma que no sea médicamente necesaria o que sea utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por el personal. Las restricciones o el aislamiento sólo pueden imponerse con el fin de asegurar la seguridad física inmediata del paciente, un miembro del personal u otras personas. Además, la restricción o el aislamiento deben descontinuarse tan pronto como sea posible. El término “restricción” incluye una restricción física o un fármaco que se utilice con tales fines. En concreto, una restricción física es cualquier método manual, material o equipo que inmovilice o reduzca la capacidad de un paciente para mover sus brazos, piernas, cuerpo o cabeza con libertad. Un fármaco utilizado como restricción es un medicamento que se utiliza para controlar la conducta del paciente o para restringir su libertad de movimiento y que no es un tratamiento o dosis de referencia para la afección médica o psiquiátrica del paciente. El aislamiento es el confinamiento involuntario de un paciente en solitario en una habitación o en un área que el paciente no pueda abandonar físicamente. El aislamiento sólo puede utilizarse para manejar comportamientos violentos o autodestructivos. La restricción o el aislamiento sólo pueden utilizarse cuando se haya encontrado que intervenciones menos restrictivas son ineficaces para proteger al paciente, a un miembro del personal o a otras personas, de manera que no sufran daño. Además, la restricción y el aislamiento deben efectuarse de acuerdo con una modificación escrita del plan de cuidado médico del paciente, aplicarse de acuerdo con técnicas seguras y adecuadas de restricción y aislamiento, y llevarse a cabo en la forma menos restrictiva posible. La restricción y el aislamiento no deben utilizarse simultáneamente a menos que el paciente sea vigilado visualmente de manera continua en persona por un miembro del personal asignado y capacitado, o por personal capacitado mediante un equipo de audio y vídeo en las proximidades del paciente.

La restricción y el aislamiento deben ordenarlas un médico o profesional médico independiente licenciado que sea responsable del cuidado del paciente y que esté autorizado por la ley estatal y la política del hospital a ordenar dicha restricción o aislamiento. Sin embargo, el médico que atiende al paciente debe ser consultado tan pronto como sea posible si el médico no ordenó la restricción o el aislamiento. Los órdenes para el uso de restricción o aislamiento en ningún caso deben estar escritas como una orden permanente ni como una orden a seguir en caso necesario.

Un médico, otro profesional médico independiente licenciado o un miembro capacitado del personal supervisarán el estado de un paciente inmovilizado o aislado. Además, cuando la restricción o el aislamiento se utilicen para el manejo de comportamientos violentos o autodestructivos, el paciente debe ser visto en persona por un médico, otro profesional médico licenciado, una enfermera diplomada capacitada o un auxiliar médico capacitado con el fin de evaluar: (1) la situación inmediata del paciente; (2) la reacción

del paciente a la intervención; (3) el estado médico y el comportamiento del paciente; y (4) la necesidad de mantener la restricción o el aislamiento, o de interrumpirlos.

Toda orden de restricción o aislamiento que se utilice para el manejo de comportamientos violentos o autodestructivos puede renovarse por un período de hasta 24 horas de acuerdo con los siguientes límites basados en la edad: (A) adultos - 4 horas; (2) niños de 9 a 17 años - 2 horas; y (3) niños menores de 9 años - 1 hora. Antes de emitirse una nueva orden es necesario que el paciente sea visto y reevaluado por un médico u otro profesional médico licenciado independiente. Las órdenes de inmovilización o de aislamiento que se utilicen para garantizar la seguridad física de un paciente que no sea violento ni autodestructivo pueden renovarse de acuerdo con la política del hospital. Los pacientes tienen derecho a que la restricción o el aislamiento se apliquen de manera segura por personal capacitado. Todo el personal que esté en contacto directo con pacientes está obligado a seguir cursos de capacitación y educación continuas en el uso adecuado y seguro de restricciones, aplicación del aislamiento, supervisión, evaluación y cuidados para pacientes inmovilizados o aislados. Además, el personal recibe también capacitación en métodos alternativos de manejo de la conducta, síntomas y situaciones que tradicionalmente se han tratado mediante la aplicación de restricciones o de aislamiento. Las personas que imparten la capacitación al personal están calificadas por sus estudios, capacitación y experiencia en las técnicas utilizadas para responder a los comportamientos de los pacientes. Saint Mary's Hospital debe informar a los Centros de Servicios Medicare y Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services) de cualquier muerte que se produzca: (1) mientras un paciente está inmovilizado o aislado; (2) en un plazo de 24 horas después de que se le haya retirado al paciente la restricción o el aislamiento; o (3) cuando sea razonable suponer que la muerte del paciente es resultado de la restricción o aislamiento.

Consentimiento de autopsia

- Tras el fallecimiento de un paciente, la persona con autorización para firmar un consentimiento de autopsia tiene el derecho a solicitar que sea realizada por un médico no afiliado con el Saint Mary's Hospital o que tal médico esté presente.
- Asimismo, la persona autorizada puede solicitar que la autopsia se realice en una institución no afiliada con el Saint Mary's Hospital.
- En los dos casos anteriores, la persona autorizada será responsable de llevar a cabo los trámites para realizar la autopsia y para otros servicios asociados necesarios.
- La persona autorizada será totalmente responsable del pago de todos los gastos relacionados con el uso de un médico y/o institución no afiliados con el Saint Mary's Hospital.

Servicios pastorales

Los servicios pastorales están a disposición las 24 horas del día. Los pacientes tienen derecho a solicitar ser visitados por un miembro de su confesión religiosa.

Servicios de protección

A los pacientes que deseen servicios de una agencia de servicios de protección (tal como servicios de protección para personas de la tercera edad) se les anima a que pidan a su enfermera que avise a un asistente social del hospital.

Consultas

Los pacientes tienen derecho a consultar con un especialista previa solicitud y a su propio cargo y costo.

Denegación de tratamiento

Los pacientes pueden rechazar el tratamiento en la medida en que lo permita la ley. La relación del hospital con un paciente podría concluir tras un aviso razonable cuando la negativa a recibir tratamiento por el paciente o por un representante legalmente autorizado impida ofrecer el cuidado profesional adecuado.

Traslado y continuidad del cuidado

Los pacientes no serán trasladados a otros centros u organizaciones a menos que reciban una explicación completa de la necesidad de dicho traslado. Esto incluye la alternativa a dicho traslado y la garantía de que el traslado es aceptable para el otro centro u organización. Los pacientes tienen derecho a ser informados de los requisitos de cuidados que deben mantener tras ser dados de alta en el hospital. Esta información la imparte el profesional médico responsable o un delegado. acceptable to the other facility or organization. Patients have the right to be informed of any continuing healthcare requirements following discharge from the hospital. This information is shared by the responsible practitioner or delegate.

Cargos del hospital

Los pacientes tienen derecho a solicitar y a recibir un desglose y una explicación detallada del total de la factura por los servicios recibidos en el hospital. El hospital aconseja a los pacientes que estén interesados en los cargos y costos del cuidado que llamen al 203-709-6428 para concertar una cita con el asesor financiero del Saint Mary's Hospital. Los pacientes tienen derecho a recibir un aviso oportuno antes de la terminación de elegibilidad para el reembolso por otro pagador por el costo de los cuidados recibidos.

Comunicaciones y/o quejas de los pacientes

Los pacientes tienen derecho a que se les indique cuál es el proceso que sigue el hospital para iniciar, revisar y resolver una queja. Los pacientes pueden iniciar un proceso de queja llamando al Defensor del paciente en Saint Mary's Hospital, 203-709-6286, o presentando una queja formal por escrito al Defensor del paciente en Saint Mary's Hospital, 56 Franklin Street, Waterbury, CT 06706. Además, puede contactarse con el Departamento de Salud Pública de Connecticut (Connecticut Department of Public Health) llamando al teléfono 860-509-7400, o por correo postal a la dirección Complaint/Compliance Unit, Division of Health Systems Regulation, Connecticut Department of Public Health, 410 Capitol Avenue, MS#12HSR, Hartford, CT 06134-0308. Le garantizamos que la calidad del cuidado que recibe no se verá afectada por

plantear un asunto ético o una pregunta relacionada con la seguridad del paciente, o por presentar una queja.

6

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Suministro de información

Los pacientes tienen la responsabilidad de proporcionar información exacta y completa acerca su enfermedad presente, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos de salud. Los pacientes son responsables de informar a su médico o enfermera de cambios inesperados en su estado. Los pacientes son responsables de indicar si entienden un plan de tratamiento y si entienden lo que se espera que hagan.

Cumplimiento de las instrucciones

Los pacientes son responsables de seguir el plan de tratamiento recomendado por el profesional médico a cargo de su cuidado. Esto puede incluir seguir las instrucciones del personal de enfermería y de otros auxiliares encargados de coordinar un plan de cuidados, cumplir con las órdenes del profesional médico responsable y respetar las reglas y reglamentos del hospital.

Denegación de tratamiento

Los pacientes son responsables de sus acciones si rechazan el tratamiento o no siguen las instrucciones del profesional médico.

Cargos del hospital

Los pacientes son responsables de asegurar que los compromisos financieros de su cuidado médico se resuelvan con prontitud.

Reglas y reglamentos del hospital

Los pacientes son responsables de seguir las reglas y reglamentos del hospital que afectan a su cuidado y conducta.

Respeto y consideración

Los pacientes son responsables de ser considerados con los derechos de otros pacientes. Asimismo, son responsables de la consideración de los derechos del personal del hospital. Los pacientes son responsables de asistir en el control del ruido y del número de visitantes. Se espera que los pacientes respeten la política de no fumar del hospital. Los pacientes son responsables de respetar la propiedad personal de otros y la propiedad del hospital.

5236S 11/05/07