

COMMUNITY HOSPITAL

McCook, Nebraska

DECLARACIÓN DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

INTRODUCCIÓN

Community Hospital se esfuerza por brindar una atención de calidad al paciente al apoyar los derechos y responsabilidades del paciente como parte integral del proceso de curación. Se reconoce que una relación personal entre el médico y el paciente es esencial para la provisión de una atención médica adecuada. La relación tradicional entre el médico y el paciente adquiere una nueva dimensión cuando la atención se brinda dentro de la estructura organizativa del hospital. Es en el reconocimiento de estos factores que estos derechos se afirman.

FILOSOFÍA

Tratar a todo el mundo: independientemente de su edad, raza, etnia, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, nivel socioeconómico, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, o forma de pago por la atención; y mantener la dignidad humana en el momento de la enfermedad.

MISIÓN DE LA DECLARACIÓN

Excelencia Regional en Atención Médica.

Para cumplir con esta misión, el hospital, el personal médico y el paciente / padre(s) / tutor(es) deben reconocer la existencia de obligaciones compartidas, basadas en los derechos y responsabilidades fundamentales de los pacientes. Estos derechos del paciente son:

DERECHOS DEL PACIENTE

Acceso a una Atención

Se dispensará a toda persona un acceso imparcial a tratamientos o alojamientos que estén disponibles o indicados medicamente (dentro de las capacidades del personal y las instalaciones) independientemente de su edad, raza, etnia, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, nivel socioeconómico, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, o forma de pago por la atención. Esto incluye a cualquier persona con cualquier enfermedad infecciosa y cualquier paciente adicto al alcohol o drogas que sufra de una condición médica no relacionada con su adicción. Los pacientes tienen el derecho a recibir el nivel adecuado de atención y servicios, incluida la atención al final de la vida.

Respeto y Dignidad

El paciente tiene derecho a una atención considerada y respetuosa en todo momento y bajo cualquier circunstancia, con reconocimiento de la dignidad personal, valores y sistemas de creencias.

Privacidad y Confidencialidad

El paciente tiene derecho, dentro de la ley, a la privacidad personal e informativa, tal como se

Version 5/2018

manifiesta por el derecho a:

- a. negarse a hablar con o ver a alguien que no esté oficialmente relacionado con el hospital, incluidas visitas o personas oficialmente relacionadas con el hospital, pero no involucradas directamente en su caso.
- b. esperar que cualquier conversación o consulta que involucre su caso se lleve a cabo discretamente, y que las personas que no estén oficialmente relacionadas con su caso no estén presentes sin su permiso.
- c. usar vestimenta personal apropiada y objetos religiosos u otros elementos simbólicos, siempre que no interfieran con los procedimientos de diagnóstico o tratamiento.
- d. ser entrevistado y examinado en un entorno diseñado para asegurar una privacidad audiovisual razonable. Esto incluye el derecho a disponer de 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; y el derecho a no permanecer desnudo más tiempo del necesario con fines médicos por los que se le pidió al paciente que se desnudase.
- e. disponer de privacidad durante los momentos de higiene personal. Si se necesita de ayuda durante esos momentos, se proporcionará con la mayor atención a la necesidad de privacidad de la persona.
- f. hacer que su expediente médico sea accesible solo para las personas directamente involucradas en su tratamiento o el seguimiento de la calidad del mismo, y para otras personas solo con la autorización escrita del paciente o del representante legalmente autorizado del mismo.
- g. acceder, solicitar correcciones y recibir informe de las divulgaciones relacionadas con la información de su propia salud según lo permitido por la ley aplicable.
- h. revisar su propio registro médico dentro de los límites de la ley.
- i. esperar que todas las comunicaciones y otros registros relacionados con su caso serán tratados de manera confidencial, excepto en los casos de sospecha de maltrato a menores y de riesgos para la salud pública que requieran ser denunciados por la ley.
- j. solicitar el traslado a otra habitación o área si un paciente o visitante en esa área le molesta injustificadamente.
- k. ser puesto en un entorno privado y protegido, según sea necesario para la seguridad personal y tener acceso a servicios de protección.

Educación

El paciente tiene derecho a una educación acerca de tratamientos, procedimientos, medicamentos, su enfermedad o dolencia y cualquier otra información según corresponda.

Seguridad Personal

El paciente tiene derecho a esperar una seguridad razonable en cuanto a las prácticas del hospital con respecto a la seguridad ambiental, el control de infecciones y la seguridad.

Información

El paciente tiene derecho a obtener información completa y actualizada del profesional responsable de la coordinación de su caso sobre su diagnóstico (en la medida en que se conozca), el tratamiento y la información acerca de los riesgos y beneficios relacionados con el

tratamiento / investigación y los estudios relacionados, así como cualquier pronóstico o resultado conocido, incluidos los resultados imprevistos. Esta información debería comunicarse en términos que se pueda esperar razonablemente que el paciente comprenda. Cuando no sea médicamente aconsejable proporcionar dicha información al paciente, la información debe estar disponible para una persona legalmente autorizada.

El paciente tiene derecho a conocer la identidad y el estatus profesional de las personas que le brindan servicios, y conocer al médico (o médicos) y otros profesionales que sean los principales responsables de su caso. Esto incluye el derecho del paciente saber de la existencia de cualquier relación profesional entre las personas que lo están tratando, así como de la relación del hospital con cualquier otra institución de atención o educación médica relacionada con su caso. La participación de los pacientes en los programas de formación clínica o en la recopilación de datos con fines de investigación sería voluntaria.

Comunicación

El paciente tiene derecho a la comunicación de manera que satisfaga las necesidades de comunicación oral y escrita del paciente, incluida la necesidad de dispositivos personales como audífonos o gafas, intérpretes de idiomas, paneles de comunicación y materiales en lenguaje sencillo. Community Hospital se esfuerza por proporcionar información de una manera adaptada a la edad, el idioma y la capacidad de comprensión del paciente.

Notificación al Médico

El paciente y el representante del paciente tienen derecho a solicitar que Community Hospital informe a su médico de atención primaria acerca de su hospitalización. Community Hospital hará los esfuerzos razonables para informar de manera oportuna bajo petición.

Visitas

El paciente tiene derecho de acceso a personas de fuera del hospital por medio de visitas y por medio de comunicaciones verbales y escritas.

Se define una visita como cualquier persona que el paciente desea permitir que le visite durante su estancia o visita, quedando sujeta a las limitaciones que se describen a continuación. Una persona de apoyo o un defensor personal es una persona que el paciente desea designar como ayuda y apoyo durante su estancia o visita. Un Representante Responsable de la Toma de Decisiones generalmente tiene el derecho de tomar decisiones por el paciente en caso de que este no pueda tomar decisiones por sí mismo. Los derechos y responsabilidades de la persona de apoyo o del defensor personal, así como del Representante Responsable de la Toma de Decisiones son tratados a fondo en la sección "Representante Responsable de la Toma de Decisiones" de este documento.

Community Hospital permite que un miembro de su familia, amigo u otra persona esté presente con el paciente para apoyo emocional durante el transcurso de la estancia. El hospital permite la presencia de una persona de apoyo elegida por el paciente a menos que esta presencia infrinja los derechos de los demás, la seguridad o esté médicamente o terapéuticamente contraindicado. El paciente tiene derecho a recibir las visitas que designe, incluidos, entre otros, un cónyuge, una pareja de hecho (incluidas las del mismo sexo), otro miembro de la familia o un amigo. También tiene derecho a retirar o negar dicho consentimiento en cualquier momento. Las visitas no están restringidas, limitadas o denegadas en función de raza, color, origen nacional, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género o discapacidad. Todas las visitas designadas por el paciente (o su representante cuando corresponda) disfrutan de

privilegios de visita que no son más restringidos que aquellos que los familiares disfrutarían.

El hospital puede imponer restricciones o limitaciones clínicamente necesarias o razonables. El paciente tiene derecho a que el médico que le trata o el personal de enfermería le expliquen los motivos de la restricción o limitación clínica.

Plan de Atención

El paciente tiene derecho a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención, incluido el derecho a la información sobre el estado de salud, el diagnóstico y el pronóstico del paciente, participar en el desarrollo y la implementación de su tratamiento o plan de atención, y participar en el desarrollo y la implementación de su plan de alta médica. Los beneficiarios de Medicare tienen derecho a apelar una decisión de alta si creen que están siendo dados de alta prematuramente.

Consentimiento

El paciente tiene derecho a una participación informada razonable en las decisiones relacionadas con su atención médica, incluido el consentimiento para grabar o filmar con fines distintos a la identificación, el diagnóstico y el tratamiento. En la medida de lo posible, esto debería basarse en una explicación clara y concisa de su condición y de todos los procedimientos técnicos propuestos relacionados con la recuperación y la probabilidad de éxito. El paciente no debería someterse a ningún procedimiento sin dar su consentimiento voluntario, competente y comprensivo, o el de su representante legalmente autorizado.

Cuando existan alternativas médicamente significativas para la atención o el tratamiento, se informará al paciente.

El paciente tiene derecho a saber quién es responsable de autorizar y realizar los procedimientos o el tratamiento.

Se informará al paciente si el hospital se propone participar o realizar experimentos con seres humanos u otros proyectos de investigación y educación que afecten a su atención o tratamiento. El paciente tiene derecho a negarse a participar en dicha actividad.

Consulta

El paciente tiene derecho a consultar con un especialista por su cuenta.

Atención al Dolor

El paciente tiene derecho a expresar dolor y a que se acepte y respete la expresión del mismo como el indicador más fiable de dolor. El dolor se evaluará regularmente y se gestionará de acuerdo con los métodos de tratamiento actuales. El paciente debe esperar a recibir una respuesta rápida a las solicitudes de alivio del dolor y estar informado e involucrado en todas las conversaciones relacionadas con su tratamiento del dolor.

Rechazo de Tratamiento

El paciente puede rechazar el tratamiento en la medida permitida por la ley. El paciente será informado de las consecuencias médicas de dicho rechazo. Cuando el rechazo del tratamiento por parte del paciente o su representante legalmente autorizado impida la prestación de la atención adecuada de acuerdo con los estándares éticos y profesionales, la relación con el paciente puede ser finalizada mediante un aviso previo razonable.

Traslado y Continuidad de la Atención

Un paciente puede no ser trasladado a otra instalación a menos que se le haya dado una explicación completa al paciente (o a un familiar del mismo) acerca de la necesidad del traslado y las alternativas al mismo, y a menos que el traslado sea aceptable para la otra instalación.

Directivas Avanzadas

El paciente tiene derecho a disponer de directivas anticipadas sobre el tratamiento (tales como un documento de voluntades anticipadas o un poder legal duradero para atención médica). El hospital y el médico respetarán la intención de esa directiva en la medida permitida por la ley de Nebraska y las políticas del hospital. El hospital determinará la existencia de directivas anticipadas de un paciente en el momento de la admisión. La provisión de la atención no estará condicionada a la existencia de una directiva anticipada. La directiva anticipada o la intención de la directiva se archivarán en el historial clínico del paciente.

Representante Responsable de la Toma de Decisiones

El paciente tiene derecho a designar a un representante responsable de tomar decisiones en caso de que el paciente sea incapaz de entender un tratamiento o procedimiento propuesto, o no pueda comunicar sus deseos con respecto a su caso. Se puede nombrar al responsable de la toma de decisiones mediante una directiva anticipada, un poder legal médico o documento similar. Se anima a los pacientes a usar dichos documentos para nombrar a una persona que deseen que tome decisiones en su nombre.

El paciente también tiene derecho a nombrar a una persona de apoyo o defensor personal que apoye al paciente durante el transcurso de la visita o estancia. La persona de apoyo o el defensor personal puede ejercer los derechos de visita del paciente. Esta persona no tiene que ser la misma persona nombrada como representante mencionado en la directiva anticipada, poder legal médico o documento similar. La persona de apoyo designada tiene prioridad sobre cualquier persona no designada, independientemente de la relación, y la designación continúa durante la estancia hospitalaria o visita ambulatoria, a menos que el paciente la retire expresamente, verbalmente o por escrito. La persona de apoyo elegida se incluirá en las comunicaciones del paciente con respecto al caso en la medida de lo posible. En el caso de un paciente que esté incapacitado, una persona que se presente en el hospital con una directiva anticipada, un poder médico o documento similar ejecutado por el paciente y que designe a un individuo para tomar decisiones médicas por el paciente cuando esté incapacitado tendrá prioridad sobre la persona de apoyo.

Cuestiones Éticas

El paciente tiene derecho a participar en la consideración de cuestiones éticas que puedan surgir en la prestación de la atención médica, incluidos problemas de resolución de conflictos, detención de servicios de reanimación, renuncia o abandono del tratamiento para mantener la vida y participación en estudios de investigación o ensayos clínicos.

Donación y Obtención de Órganos y Tejidos

El paciente tiene derecho a ser informado y expresar sus deseos acerca de la donación y adquisición de órganos y tejidos.

Cargos del Hospital

Independientemente de la forma de pago por la atención, el paciente tiene derecho a solicitar y recibir una explicación enumerada y detallada de la factura total por los servicios prestados por el hospital. El paciente tiene derecho a un aviso puntual antes de la terminación de su elegibilidad para el reembolso por parte de un tercero que pague por el coste de su caso.

Los beneficiarios de Medicare tienen derecho a recibir la Notificación previa de no-cobertura al beneficiario (ABN, por sus siglas en inglés) en una situación en la que se prevé que se rechace el pago de Medicare.

Restricciones, Abuso y Acoso

El paciente tiene derecho a estar libre de restricciones y aislamiento de cualquier tipo que no sean médicamente necesarias, o que sean utilizadas como método de coacción, disciplina, comodidad o represalia por parte del personal.

Los pacientes tienen derecho a estar libre de toda forma de maltrato y acoso.

Reglas y Normas del Hospital

Se debe informar al paciente de las reglas y normas del hospital aplicables a su conducta como paciente.

Quejas

Los pacientes tienen derecho a información acerca del mecanismo del hospital para la iniciación, revisión y resolución de las quejas de los pacientes. Esto incluye información acerca de cómo presentar una queja ante el personal / la administración del hospital, Nebraska Health and Human Services Regulation and Licensure, o DNV. *Los Pacientes de Sleep Center solo pueden presentar una queja ante Accreditation Commission for Healthcare.*

Community Hospital se compromete a brindar una atención de calidad como parte de nuestra misión. Si tiene alguna preocupación acerca de la atención o el servicio recibido, o si cree que se han infringido sus derechos, dispone de las siguientes opciones para resolver su caso:

1. Puede expresar su preocupación o queja al enfermero que le está atendiendo. Muchas veces el enfermero puede corregir un problema o atender una preocupación que pueda tener.
2. Puede contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente en el 344-8222 para conversar acerca de sus preocupaciones.
3. Puede presentar una queja ante el estado o la autoridad de acreditación correspondiente:

Nebraska Health and Human Services
Health Facility Investigations
Licensure Unit - DHHS
P.O. Box 94986
Lincoln, NE 68509
Línea directa: 402-471-0316

Organizaciones de Mejoramiento de
Calidad: KEPRO

Teléfono: 855-408-8557

DNV
400 Techne Center Dr Suite 100
Milford, OH 45150
Attn: Complaints
Línea directa: 866-496-9647
Correo electrónico: hospitalcomplaints@dnvgl.com

Solo para Pacientes del Sleep Center:

Accreditation Commission for Health Care

139 Weston Oaks Ct.

Cary, NC 27513

Teléfono: 855-937-2242

Local: 919-785-1214

Fax: 919-785-3011

Correo electrónico: customerservice@achc.org

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

- Los pacientes y las familias son responsables de proporcionar, hasta donde llegue su conocimiento, información precisa y completa acerca de molestias actuales, enfermedades y hospitalizaciones pasadas, medicamentos y otros asuntos relacionados con la salud del paciente. Son responsables de informar de los cambios inesperados en la condición del paciente al profesional responsable
- El paciente y la familia son responsables de preguntar cuando no entiendan lo que se les ha dicho acerca del cuidado del paciente, o lo que se espera que hagan.
- El paciente y la familia son responsables de seguir el plan de tratamiento desarrollado por el profesional de la salud. Una vez que el paciente entienda su propósito y haya dado su consentimiento, será responsable de cooperar con exámenes, pruebas, cuidados de enfermería y el tratamiento. Deben expresar cualquier preocupación que tengan acerca de su capacidad para seguir el curso del tratamiento propuesto; Community Hospital, a su vez, hace todo lo posible para adaptar el plan de tratamiento a las necesidades y limitaciones específicas del paciente. Cuando no se recomienden tales adaptaciones, el paciente y la familia deben comprender las consecuencias de no seguir el curso del tratamiento recomendado o de utilizar otros tratamientos.
- Si el paciente o la familia rechazan el tratamiento o no siguen las instrucciones del profesional de la salud, ellos serán responsables de los resultados.
- El paciente, la familia y las visitas son responsables de seguir las normas y reglas del hospital con respecto a la atención y conducta del paciente.
- Los pacientes tienen la responsabilidad de garantizar que las obligaciones financieras asociadas con su caso se cumplan de manera oportuna.
- Los pacientes y la familia son responsables de usar el mobiliario y el equipo de Community Hospital solo de la manera prevista
- Los pacientes son responsables de preguntarle a su médico o enfermero qué esperar con respecto al dolor y la gestión del mismo, tratar las opciones de alivio del dolor con su médico o enfermero; pedir alivio del dolor cuando este comienza; ayudar al médico y al enfermero a evaluar su dolor; informar al médico y al enfermero cuando no se alivia el dolor; e informar a su médico y enfermero sobre cualquier preocupación acerca de tomar medicamentos para el dolor.
- Se espera que los pacientes, las familias y las visitas sean consideradas con otros pacientes y la privacidad de los mismos, así como del personal del hospital, no haciendo ruidos innecesarios, fumando o causando distracciones. Los pacientes, las familias y las visitas son responsables de respetar la propiedad de otras personas y la del hospital.
- El paciente es responsable de informar a Community Hospital de la existencia de Directivas Anticipadas y de cualquier cambio realizado en las mismas.