

Sus derechos y responsabilidades

LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

■ Su derecho a una atención respetuosa y digna

- ❖ Los pacientes tienen el derecho a recibir un trato respetuoso, digno y cortés, independientemente de su raza, color de la piel, origen nacional, edad, incapacidad, sexo u otra clase protegida por la ley.
- ❖ Los pacientes tienen el derecho a recibir su atención en un ambiente seguro, libre de abuso, negligencia, acoso y discriminación.
- ❖ Los pacientes tienen el derecho a ser libre de cualquier restricción forzada o privación, de cualquier forma, implementada por motivos de coerción, disciplina, conveniencia o represalia del equipo médico, profesional médico o empleado.

■ Su derecho a la privacidad y confidencialidad

- ❖ Los pacientes tienen el derecho a la privacidad con respecto a su información médica según la Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro Médico («HIPAA», por sus siglas en inglés). Se incluye el derecho a acceder y enmendar sus expedientes médicos, y pedir restricciones sobre ciertos usos y divulgaciones de la información de la salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés).
 - Los pacientes o sus representantes legales serán informados del Aviso Conjunto de las Prácticas de la Privacidad.
 - Toda información compartida con el equipo de atención médica se mantendrá confidencial, a menos que la ley requiera su divulgación.
 - Si se usa vigilancia auditiva o por video, el paciente o su representante legal será notificado.
- ❖ Los pacientes tienen el derecho a comunicarse con sus familias, un representante o su médico particular para notificarles de su ingreso al hospital, o pueden pedir que un miembro del equipo lo haga en su nombre. Además, pueden negarse a comunicarse con otros.

■ Su derecho a participar en las decisiones sobre su atención médica

- ❖ Los pacientes tienen el derecho a involucrarse activamente en todas las decisiones relacionadas a su atención médica, incluyendo la decisión de rechazar tratamientos o procedimientos después de informarse de los riesgos y las consecuencias, o de cualquier suceso inesperado que afecta su atención médica.
- ❖ Los pacientes tienen el derecho a participar en la planificación del alta.
- ❖ Los pacientes tienen el derecho a buscar una segunda opinión o cambiar de profesional médico.
- ❖ Los pacientes tienen el derecho a completar instrucciones por adelantado (Advance Directives), tales como documentos de voluntades anticipadas (living wills) o una carta poder para la atención médica (durable power of attorney for healthcare), las cuales la organización implementará si se incapacitan los pacientes.

■ Su derecho a un consentimiento fundamentado

- ❖ Los pacientes tienen el derecho a recibir información clara y completa sobre su diagnóstico, opciones de tratamiento, riesgos, beneficios y alternativas al tratamiento en una manera que puedan entender, incluyendo en formatos accesibles.
- ❖ Los pacientes tienen el derecho a participar en decisiones acerca de su atención médica y a dar o negar su consentimiento fundamentado para tratamientos, cirugías y otras intervenciones.
- ❖ Los pacientes pueden nombrar a un representante para hacer decisiones médicas o a un representante legal en el caso de que no puedan hacer sus propias decisiones.
- ❖ Los pacientes o sus representantes legales, tienen el derecho a tomar decisiones acerca de su participación en cualquier forma de ensayo clínico que afecte su atención médica o tratamiento, incluyendo el derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento.
- ❖ Los pacientes o sus representantes legales, tienen el derecho a que la organización respete sus deseos sobre la donación de órganos o tejidos, dentro de los límites de su capacidad y de la ley.

■ Su derecho al acceso a servicios de emergencias

- ❖ Según la ley de derechos y garantías de atención médica en los casos de emergencias y trabajo activo de parto de los EE. UU. (EMTALA, por sus siglas en inglés), los pacientes tienen el derecho a recibir tratamiento médico de emergencia, independientemente de su habilidad de pagar.
- ❖ Los pacientes recibirán tratamiento estabilizante para emergencias que amenazan la vida antes de entrar en conversaciones sobre traslados o consideraciones económicas.
- ❖ Los pacientes serán informados completamente de lo siguiente: cuando necesitan ser trasladados a otra instalación (excepto en el caso de emergencias), cuando las provisiones están listas para su atención continua, cuando la instalación receptora ha aceptado recibirlos.

■ Su derecho al control de su dolor

- ❖ Los pacientes tienen el derecho a tener control de dolor, incluyendo una evaluación y control apropiado de su dolor, información acerca de las opciones para el alivio de dolor y un plan de control de dolor adaptado a sus necesidades.

■ Su derecho a apoyo cultural y espiritual

- ❖ Los pacientes tienen el derecho a recibir una atención médica que considere su cultura y respete sus valores, creencias y espiritualidad. Los miembros del equipo ofrecerán los servicios de capellanía y acomodarán las prácticas religiosas, dentro de los límites médicos y de seguridad.
- ❖ Los pacientes tienen el derecho a tener a un familiar, amigo u otro individuo presente para apoyo emocional durante su estancia hospitalaria o tratamiento, a menos que la presencia del individuo afecte los derechos o la seguridad de los demás, o que sea contraindicada por razones médicas o terapéuticas.
- ❖ Los pacientes tienen el derecho a vestirse con su ropa personal, religiosa u otros artículos simbólicos, siempre que no interfieran con procedimientos diagnósticos o tratamientos y que razonablemente no podría considerarse ofensivo.

■ Su derecho al acceso igualitario y a no ser discriminado

- ❖ Los pacientes tienen el derecho al acceso medicamente necesario sin ser discriminados por su raza, color de piel, origen nacional, edad, incapacidad, sexo (consistente con la definición de discriminación sexual en 45 CFR § 92.101(a)(2)), u otro grupo protegido por la ley.
- ❖ Los pacientes tienen el derecho a elegir las personas que los pueden visitar durante una estancia en el hospital, independientemente de su relación como cónyuge, pareja doméstica (incluyendo parejas del mismo sexo), otro familiar o amigo y, además, pueden retirar su consentimiento de visita en cualquier momento.
 - Los visitantes autorizados pueden visitar al paciente, siempre que lo deseen, siempre que su presencia no infrinja los derechos o la seguridad de los demás o que sea contraindicada por razones médicas o terapéuticas.
 - Los privilegios de visitación no serán restringidos, limitados o negados en ninguna manera discriminatoria.
- ❖ Según sea necesario y para apoyar una comunicación eficaz, se ofrecen servicios profesionales de interpretación, sin costo alguno, a los pacientes y sus acompañantes que tienen impedimentos visuales o auditivos o que hablan un idioma que no sea el inglés.

■ Su derecho a examinar las facturas y cargos

- ❖ Los pacientes tienen el derecho a examinar y recibir una explicación de su factura, independientemente de la fuente de pago, y recibirá, bajo solicitud, información sobre la ayuda financiera que ofrece la organización.
- ❖ Los pacientes tienen el derecho a recibir estimados del costo antes de recibir tratamiento.

■ Su derecho a la resolución de quejas y reclamos

- ❖ Los pacientes tienen el derecho a expresar sus inquietudes, quejas o reclamos sobre su atención médica o experiencia sin peligro de represalia o discriminación. Los pacientes pueden decidir presentar sus inquietudes de manera anónima.
- ❖ Los pacientes pueden esperar una investigación y respuesta rápida a los reclamos vía los procedimientos establecidos de la organización para los reclamos de los pacientes.
 - La organización investigará las quejas y tomará acciones correctivas, según sea necesario.
- ❖ Los pacientes tienen el derecho a presentar una queja ante agencias externas.

■ Su derecho a información sobre la organización

- ❖ Los pacientes tienen el derecho a solicitar y recibir información acerca de las políticas organizacionales, los procedimientos y las cualificaciones de sus profesionales médicos.
- ❖ Los pacientes tienen el derecho a saber los nombres y oficios de las personas responsables por su cuidado, y de saber cuándo hay estudiantes, médicos residentes u otras personas en entrenamiento involucrados en su atención médica.
- ❖ Los pacientes tienen el derecho a repasar los registros relevantes a su atención médica y recibir una explicación o interpretación de la información, según sea necesario, salvo cuando lo prohíba la ley.
- ❖ Los pacientes tienen el derecho a preguntar e informarse sobre las relaciones empresariales entre la organización, las instituciones educativas, los profesionales de salud o los pagadores que podrían afectar su tratamiento y atención médica.

■ Sus derechos adicionales

- ❖ Los pacientes que reciben servicios por un trastorno de salud mental, trastorno por consumo de sustancias o discapacidad del desarrollo son elegibles para derechos adicionales bajo Wis. Stat. § 51.61 y Wis. Admin. Code Ch. DHS 94. Se ofrece una copia física de estos derechos a los pacientes o sus representantes legales.
 - Véase el sitio web de los derechos del cliente del Departamento de Servicios de Salud de Wisconsin: www.dhs.wisconsin.gov/clientrights.
- ❖ Para los pacientes internados en una unidad de salud conductual, cada vez que se limiten los derechos de un paciente, se ofrece un aviso físico formal al paciente o su representante legal que explica la restricción y las razones por su implementación.
- ❖ Todos los expedientes relacionados al diagnóstico, el tratamiento o remisión médica para el tratamiento de un trastorno por consumo de sustancias (SUD, por sus siglas en inglés) son protegidos bajo 42 CFR Parte 2 y la Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro Médico («HIPAA», por sus siglas en inglés). Según estas regulaciones y los consejos del Departamento de Servicios de Salud (HHS, por sus siglas en inglés), los pacientes de la organización completarán una autorización por escrito una sola vez para el uso y la divulgación de sus expedientes de SUD para fines de tratamiento, pagos y operaciones del sistema de salud (TPO, por sus siglas en inglés), de manera consistente con HIPAA. Cuando se otorga una única autorización válida para TPO, la información de los expedientes SUD que se divulgue a la organización y a nuestros socios comerciales puede ser revisada y redistribuida conforme a las reglas de HIPAA y esta política. Sin embargo, dicha información no puede usarse ni divulgarse en procedimientos civiles, penales, administrativos o legislativos contra el paciente, a menos que exista un consentimiento válido conforme a la Parte 2 o una orden judicial que cumpla con los requisitos de la Parte 2. Las notas de las sesiones de asesoría relacionadas con SUD están sujetas a mayores protecciones y requieren un consentimiento por escrito aparte para su uso o divulgación. Los pacientes retienen el derecho a revocar cualquier consentimiento por escrito, sujeto a las reglas en la Parte 2 que gobiernan la revocación y dependencia de previas divulgaciones.

LAS RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

■ Su responsabilidad de dar información correcta

- ❖ Es la responsabilidad de los pacientes proveer información acertada y completa acerca de su salud, incluyendo de sus antecedentes médicos, síntomas, medicamentos (incluyendo los suplementos) y cualquier alergia.
- ❖ Los pacientes deben notificar a sus profesionales médicos de cualquier cambio de afección o reacción al tratamiento.
- ❖ Es la responsabilidad de los pacientes o sus representantes legales brindar una copia de las instrucciones por adelantado (Advance Directives) relevantes a la organización.
- ❖ Es la responsabilidad de los pacientes o sus representantes legales entender su cobertura médica.

■ Su responsabilidad de acatar el plan de tratamiento

- ❖ Es la responsabilidad de los pacientes seguir el plan de tratamiento acordado, lo cual incluye asistir a las citas programadas, tomar los medicamentos según le indiquen y acatar las instrucciones de cuidado postratamiento.
- ❖ Es la responsabilidad de los pacientes obtener transporte de un adulto responsable después de cirugía.
- ❖ Si un paciente no puede o no quiere seguir el plan de tratamiento, es su responsabilidad informar a su profesional médico para que puedan conversar sobre las alternativas.
- ❖ Los pacientes aceptan los riesgos cuando rechazan un tratamiento.
- ❖ Los pacientes deben hacer preguntas acerca de lo que no entienden.

■ Su responsabilidad de respetar los profesionales de salud y los miembros del equipo

- ❖ Se espera que todos los pacientes traten a todos los profesionales de salud, miembros de equipo y los otros pacientes con cortesía y respeto.
 - No se tolerará abuso verbal ni físico, acoso ni conducta inapropiada.
- ❖ Los pacientes no son permitidos sacar fotos, grabar video ni grabar audio sin el permiso de los miembros de equipo o profesionales médicos de la organización.
- ❖ Los pacientes deben aceptar su asignación de equipo de atención médica según la competencia de los miembros de su equipo médico. La organización no usa las preferencias discriminatorias de los pacientes para asignar a los cuidadores como miembros de su equipo médico.

■ Sus responsabilidades financieras

- ❖ Es la responsabilidad de los pacientes garantizar el pago oportuno por los servicios realizados, incluyendo los copagos, deducibles u otras obligaciones financieras indicadas en su plan de seguro médico.
- ❖ Se recomienda que los pacientes se comuniquen con la oficina financiera de la organización sobre cualquier dificultad que experimente con el pago. Es la responsabilidad de los pacientes cooperar con los arreglos de pago.

■ Su responsabilidad de observar las normas y regulaciones organizacionales

- ❖ Se exige a los pacientes que cumplan con las normas organizacionales para las visitas, el tabaquismo, el uso de dispositivos móviles, el ruido y las medidas de control de infecciones.
- ❖ Es la responsabilidad de los pacientes respetar la propiedad de la organización y los demás, y usar los recursos apropiadamente.

■ Su responsabilidad de tomar en cuenta a los otros pacientes

- ❖ Los pacientes deben tratar con consideración los derechos, la privacidad y las necesidades de otros pacientes, incluyendo acatar las pautas de volumen máximo, horas de visitas y espacios compartidos.

■ Su responsabilidad de reportar inquietudes de seguridad

- ❖ Los pacientes tienen la responsabilidad de notificar a su equipo de atención médica inmediatamente si perciben un riesgo de seguridad o un error en su atención.

■ Los representantes legales y decisiones de los pacientes

- ❖ Los pacientes, o sus representantes legales, tienen el derecho y la responsabilidad de involucrarse en las decisiones fundamentadas sobre su atención médica. Se incluye la aceptación fundamentada, rechazo o modificación de los cuidados o control de dolor.
 - Los profesionales médicos deben incorporar las instrucciones por adelantado (Advance Directives) en los planes de tratamiento y en las órdenes de atención médica de los pacientes sin retener ni retirar las medidas de reanimación ni de soporte vital.
- ❖ Al representante legal del paciente se le debe permitir ejercer, en la medida en que la ley lo permita, los derechos establecidos para el paciente. El representante legal del paciente puede ejercer estos derechos en los siguientes casos:
 - El paciente ha nombrado al representante en un documento de instrucciones por adelantado legalmente autorizado y activado.
 - El tribunal apropiado ha declarado al paciente incompetente.
 - Dos médicos han declarado al paciente incapacitado.
 - El paciente es menor de los 18 años.
- ❖ Con la excepción de una emergencia, se obtiene el consentimiento del paciente o de su representante legal antes de realizar el procedimiento diagnóstico o quirúrgico u otro tratamiento.

■ Información de contacto

Si desea presentar una queja o un reclamo ante la organización, envíe su correspondencia al siguiente lugar:

- ❖ Froedtert ThedaCare – North Region Patient Relations
Teléfono: 920-454-3044 lunes a viernes 8:30 a. m. a 5:00 p. m.
Correo electrónico: patientrelations@thedacare.org
Correo: 130 Second St.
Neenah, WI 54956
- ❖ Froedtert ThedaCare – South Region Patient Relations
Teléfono: 414-805-2882 o TTY: 1-800-947-3529 lunes a viernes 8:30 a. m. a 5:00 p. m.
Fax: 414-805-4651
Correo: 9200 W. Wisconsin Ave.
Milwaukee, WI 53226

El Defensor del Asegurado de Medicare (Office of the Medicare Ombudsman) ayuda a las personas con Medicare con sus quejas y reclamos. Si tiene una inquietud irresuelta por Medicare o su plan médico, envíe su correspondencia al siguiente lugar:

- ❖ The Medicare Beneficiary Ombudsman
Teléfono: 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227); pida que entreguen su mensaje al Medicare Beneficiary Ombudsman. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048.
En línea: <https://www.medicare.gov/basics/your-medicare-rights/get-help-with-your-rights-protections>

Si desea presentar una queja o un reclamo ante la agencia estatal, envíe su correspondencia al siguiente lugar:

- ❖ Wisconsin Department of Health Services, Division of Quality Assurance (DQA)
En línea: <https://www.dhs.wisconsin.gov/guide/complaints.htm>
Teléfono: 1-800-642-6552
Correo: PO Box 2969, Madison, WI 53701-2969

Si piensa que su inquietud acerca de la seguridad de los pacientes o de calidad no ha sido abordada adecuadamente, se puede presentar una queja o reclamo ante las entidades acreditadoras. Se puede presentar su inquietud acerca de la seguridad de los pacientes ante la Comisión Conjunta (Joint Commission) (para todas las instalaciones, con la excepción de los Froedtert Community Hospitals) o ante la DNV (solamente para los Froedtert Community Hospitals):

- ❖ La comisión conjunta
En línea: www.jointcommission.org usando el enlace "Report a Patient Safety Event"
Teléfono: 1-800-994-6610
Correo: Office of Quality and Patient Safety
One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181
- ❖ DNV (Det Norske Veritas)
En línea: <https://www.dnvhealthcareportal.com/patient-complaint-report>
Teléfono: 1-866-496-9647
Fax: 281-870-4818

Si desea presentar una queja o reclamo ante la agencia federal, envíe su correspondencia al siguiente lugar:

- ❖ United States Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights (OCR)
En línea: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>
Teléfono: 1-800-368-1019 o TDD: 1-800-537-7697
Correo electrónico: OCRMail@hhs.gov
Correo: U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights
200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building
Washington D.C. 20201