

Santiam Hospital & Clinics

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

ESTÁNDAR: los servicios de cuidados intensivos se brindan a través de un servicio hospitalario formal y organizado que concuerda con la misión, la visión y los valores del hospital; la capacidad hospitalaria; la legislación vigente; y las necesidades de los pacientes del hospital.

DERECHOS DEL PACIENTE:

I. Acceso a la atención

El paciente tiene derecho a recibir acceso imparcial al tratamiento y a las adaptaciones disponibles y médicamente indicados.

II. Dignidad, respeto y no discriminación

- A. El paciente tiene derecho a recibir, en todo momento y bajo cualquier circunstancia, atención considerada y respetuosa que reconozca la dignidad personal y se brinde sin tener en cuenta la capacidad del paciente para pagar la atención, la edad, el color, la cultura, la discapacidad, la preferencia de atención al final de la vida, el origen étnico, la expresión de género, la identidad de género, el idioma, los medios de pago de la atención, el origen nacional, la raza, la religión, el sexo, la orientación sexual o el estado socioeconómico.
- B. El paciente tiene derecho a recibir servicios que no están comprometidos de ninguna manera porque el pago de estos puede hacerse a través del Programa de seguro médico para niños (“CHIP”), Medicaid o Medicare.
- C. El paciente tiene derecho a esperar que el desarrollo del plan de su atención incluya la consideración de variables culturales, psicosociales y espirituales que puedan influenciar en las percepciones pertinentes.
- D. El paciente tiene derecho a ejercer prácticas que se relacionen con sus creencias, preferencias y valores culturales y personales, siempre que dicho ejercicio no viole las reglas del Hospital o los derechos de otras personas.

III. Privacidad y confidencialidad

- A. El paciente tiene derecho, dentro de los límites legales, a la privacidad personal y a la privacidad de la información del paciente.
- B. El paciente tiene derecho a negarse a ver o a hablar con cualquier persona que no esté directamente involucrada con la atención del paciente.
- C. El paciente tiene derecho a usar ropa personal apropiada y materiales religiosos u otros materiales simbólicos, siempre que dichos artículos no interfieran con los procedimientos o tratamientos indicados durante la atención del paciente.
- D. El paciente tiene derecho a ser entrevistado y examinado en un entorno diseñado para garantizar la privacidad auditiva y visual razonable.
- E. El paciente tiene derecho, durante un examen físico, tratamiento o un procedimiento realizado por un profesional de la salud de otro género, a ser atendido por una persona elegida por el paciente o que comparta el género del paciente.
- F. El paciente tiene derecho, durante un examen físico, tratamiento o un procedimiento, a estar debidamente cubierto en momentos en que no esté indicado para tal actividad estar desnudo.
- G. El paciente tiene derecho a esperar que la discusión o la consulta sobre su atención se lleve a cabo de manera discreta y separada de las personas que no están directamente involucradas en la prestación de atención, a menos que el paciente haya otorgado permiso para que dichas personas estén presentes.
- H. El paciente tiene derecho a esperar que el acceso a sus registros de información de salud esté disponible solo para las personas que están directamente involucradas con el tratamiento del paciente, la vigilancia de la calidad o la facturación del paciente, y que otras personas obtengan dicho acceso solo después de la autorización del paciente o de la persona que haya sido legalmente designada para tomar decisiones sobre el paciente.

- I. El paciente tiene derecho a esperar que todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención, incluidas las fuentes de pago por el tratamiento del paciente, se traten de manera confidencial.
- J. El paciente tiene derecho a recibir privacidad protectora en momentos en que se crea que dicha privacidad es necesaria para la seguridad del paciente.
- K. El paciente tiene derecho a esperar acceso privado y seguro a sus registros personales y a la comunicación escrita, así como la oportunidad de enviar y recibir correo de forma rápida.

IV. Seguridad personal

- A. El paciente tiene derecho a esperar, en la práctica hospitalaria y en el entorno hospitalario, seguridad razonable que incluya estar libre de abuso, castigo corporal, explotación, acoso y negligencia.
- B. El paciente tiene derecho a estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión impuesta, por los miembros del personal del Hospital, como medio de coerción, conveniencia, disciplina o represalia.

V. Identidad

- A. El paciente tiene derecho a conocer las identidades y la situación profesional de las personas que le prestan servicios.
- B. El paciente tiene derecho a saber qué proveedor de atención médica es el principal responsable de su atención.
- C. El paciente tiene derecho a conocer las relaciones profesionales que existen entre las personas que le brindan tratamiento, así como las relaciones de dichas personas con otras instituciones sanitarias o educativas.
- D. El paciente tiene derecho a rechazar la participación en programas de capacitación clínica o en investigaciones.

VI. Información

- A. El paciente tiene derecho a obtener información completa y actualizada sobre su condición, diagnóstico, tratamiento, eficacia del tratamiento y el pronóstico del proveedor de atención médica que es el principal responsable de la atención al paciente, a esperar la entrega de dicha información en términos que puedan entenderse razonablemente y, cuando la entrega de dicha información al paciente no sea médicamente aconsejable, esperar que dicha información sea entregada a una persona que haya sido legalmente designada para tomar decisiones del paciente.
- B. El paciente tiene derecho, dentro de los límites legales, a solicitar la modificación de su información de salud y a obtener datos sobre la divulgación de su información de salud.

VII. Comunicación

- A. El paciente tiene derecho a comprender la información y el lenguaje que se utilizan durante la prestación de su atención o durante la explicación sobre dicha entrega, a tener acceso a una persona que pueda interpretar y traducir el idioma que el paciente no puede entender y, cuando se indiquen materiales para transmitir dicha información, a que se le proporcionen materiales que se adapten a sus necesidades.
- B. El paciente tiene derecho a acceder a personas que no están asociadas con el Hospital recibéndolas como visitantes o comunicándose con dichas personas por medios verbales o escritos.
- C. El paciente tiene derecho a solicitar y esperar una notificación inmediata sobre su admisión al hospital, de un proveedor de atención médica y otra persona designada por el paciente.
- D. El paciente o la persona que haya sido legalmente designada para tomar decisiones del paciente tiene derecho a recibir información sobre la atención al paciente, el servicio y los resultados del tratamiento y, cuando dicho resultado no se anticipa, a esperar que el proveedor de atención médica del paciente entregue la información pertinente.

VIII. Visitantes, personas de apoyo y familiares

- A. Visitantes
 - 1. El paciente tiene derecho a recibir las visitas que haya designado y estas pueden incluir una pareja de hecho o cónyuge de cualquier identificación de género, otros miembros de la familia y amigos, y a anular dicha designación en cualquier momento.

2. El paciente tiene derecho a restringir las prerrogativas de los visitantes, siempre que dicha restricción no se base en la edad, la cultura, la discapacidad, el origen étnico, la expresión de género, la identidad de género, el idioma, la raza, la religión, el sexo, la orientación sexual o el estado socioeconómico de dichos visitantes.
- B. Personas de apoyo
1. El paciente tiene derecho a designar a una sola persona para su apoyo que en todo momento pueda estar presente para proporcionárselo, siempre que dicha presencia no interfiera con la atención o los derechos de otras personas.
 2. Un paciente que tiene una discapacidad que interfiere con su habilidad para comunicarse, para tomar decisiones, o participar en actividades de la vida diaria, tiene derecho a designar a tres personas para su apoyo que en todo momento puedan estar presentes para proporcionárselo, siempre que dicha presencia no interfiera con la atención o los derechos de otras personas.
- C. Familiares
1. El paciente tiene derecho a designar a personas para que sean miembros de su familia (es decir, una o más personas que desempeñan un papel importante en la vida del paciente, pueden identificarse como de cualquier género y que pueden o no tener relación biológica o legal con el paciente).
 2. El paciente tiene derecho a esperar que las personas que han sido designadas como miembros de su familia sean tratadas adecuadamente durante el curso de la atención del paciente.

IX. Administración de cuidados

- A. El paciente o una persona que ha sido legalmente designada para tomar decisiones del paciente tiene derecho a participar en el desarrollo y en la implementación del plan de atención al paciente.
- B. El paciente tiene derecho a esperar un alivio razonable del dolor o de otras molestias, siempre que dicho alivio no comprometa la seguridad del paciente o la provisión de tratamiento del paciente.
- C. El paciente tiene derecho a recibir un aviso anticipado sobre los cambios en el plan de su atención.

X. Consentimiento

- A. El paciente tiene derecho a participar en las decisiones de su atención médica y a recibir, como fundamento para influenciar en tales decisiones, explicaciones claras y concisas sobre su condición, sobre los procedimientos propuestos y la información sobre dichos procedimientos que incluye riesgos de mortalidad y efectos secundarios graves, problemas que pueden estar relacionados con la recuperación y con la probabilidad de éxito.
- B. El paciente tiene derecho a ser sometido a cualquier procedimiento solo después de que se haya obtenido el consentimiento voluntario del paciente competente o de una persona que haya sido legalmente designada para tomar decisiones sobre el paciente.
- C. El paciente tiene derecho a ser informado sobre alternativas razonables para la atención o el tratamiento propuestos.
- D. El paciente tiene derecho a conocer la identidad de las personas o entidades responsables de la administración o de la autorización de su atención o tratamiento.
- E. El paciente tiene derecho a ser informado, con anticipación, sobre los casos en que las personas que están afiliadas al Hospital propongan participar o realizar experimentación, investigación o proyectos educativos que puedan afectar la atención o el tratamiento del paciente, y negarse a participar en dicha actividad.

XI. Consulta

El paciente tiene derecho a solicitar la consulta con un especialista, siempre que la consulta se realice a expensas del paciente.

XII. Rechazo al tratamiento

El paciente o la persona que haya sido legalmente designada para tomar decisiones por el paciente, tiene derecho, dentro de los límites legales, a rechazar el tratamiento, a esperar que el Hospital cumpla con dicho rechazo y a recibir información sobre los riesgos y los beneficios de dicho rechazo; sin embargo, cuando dicha negativa impida la prestación de atención al paciente que sea coherente con los estándares profesionales, la relación del Hospital con el paciente puede terminarse con un aviso prudencial.

XIII. Transferencia y continuidad de la atención

- A. El paciente tiene derecho a ser transferido a otro centro u organización de atención médica solo después de que el centro u organización haya aceptado la transferencia, y se le hayan dado al paciente las explicaciones completas sobre la necesidad de la transferencia y las alternativas a esta.
- B. El paciente tiene derecho a ser informado, ya sea por el proveedor de atención médica que es el principal responsable de la atención al paciente o por un proveedor designado, sobre los requisitos de atención médica aplicables que seguirán al alta hospitalaria.

XIV. Cargos hospitalarios

- A. El paciente tiene derecho a solicitar y recibir explicaciones detalladas, enumeradas y escritas sobre los cargos por los servicios prestados en el Hospital.
- B. El paciente tiene derecho a recibir, antes de que finalice la elegibilidad del paciente para cualquier reembolso de costos de atención médica de terceros pagadores, un aviso oportuno sobre dicha terminación.

XV. Inquietudes y quejas

- A. El paciente tiene derecho a solicitar y recibir información por escrito sobre los mecanismos del Hospital para iniciar, revisar y resolver sus inquietudes y quejas.
- B. El paciente tiene derecho a informar inquietudes o quejas que surjan durante la prestación del servicio del Hospital a cualquier miembro del personal del Hospital, a la Autoridad de Oregon para la Salud o a la Comisión mixta, y a esperar que dicho informe no afecte negativamente la prestación o la calidad de dicho servicio.
- C. El paciente tiene derecho a recibir respuesta de las entidades contactadas sobre inquietudes o quejas que surjan durante la prestación del servicio hospitalario.
- D. En el documento *Patient Rights / Patient and Visitor Services / "Patient Concern Review"* del Manual Clínico del Hospital se detalla información adicional sobre informes de inquietudes o quejas, y sobre las respuestas de las entidades que reciben dichos informes.

XVI. Reglas del hospital

El paciente o la persona que haya sido legalmente designada para tomar decisiones del paciente tiene derecho a esperar educación pertinente sobre las reglas y las expectativas del Hospital que se relacionan con la conducta del paciente.

XVII. Notificación sobre derechos y responsabilidades

El paciente o la persona que haya sido legalmente designada para tomar decisiones del paciente tiene derecho a esperar que la información escrita sobre los derechos y las responsabilidades descritos en este documento se proporcione tan pronto como sea posible después de la admisión al hospital o del registro a la Clínica Médica.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE:

I. Transmisión y comprensión de la información

- A. El paciente es responsable de proporcionar, según su mejor conocimiento, información precisa y completa sobre sus problemas de salud, las enfermedades pasadas, las hospitalizaciones, los medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud personal.
- B. El paciente es responsable de informar al proveedor de atención médica responsable de la atención al paciente, los cambios inesperados en la condición personal percibida, así como la falta de comprensión acerca del curso de tratamiento anticipado.
- C. El paciente es responsable de solicitar, cuando los detalles sobre el plan de atención no se entienden completamente, la aclaración sobre dichos detalles.

II. Cumplimiento de las instrucciones del plan de atención

- A. El paciente es responsable de adherirse al plan de tratamiento recomendado y cumplir con las instrucciones dadas por las enfermeras y los proveedores de atención médica a medida que se lleva a cabo el plan, se implementan las órdenes del proveedor y se observan y hacen cumplir las reglas aplicables del Hospital.

- B. El paciente es responsable de asistir a las citas sanitarias y, cuando dicha asistencia no sea posible, de notificar sobre tal circunstancia al Hospital o Clínica Médica correspondiente al menos veinticuatro horas antes de la cita.

III. Rechazo del tratamiento

El paciente es responsable de aceptar las consecuencias de la negativa personal o del incumplimiento del plan de tratamiento recomendado o las instrucciones del proveedor de atención médica.

IV. Consideración y respeto de otros

- A. El paciente es responsable de respetar los derechos de otras personas (por ejemplo, miembros del personal del hospital u otros pacientes).
- B. El paciente es responsable de respetar la propiedad del Hospital y la propiedad de otras personas.
- C. El paciente es responsable de abstenerse del uso de comportamiento y lenguaje despectivo, discriminatorio, profano o amenazante.
- D. El paciente es responsable de observar las reglas del Hospital que se relacionan con el control del ruido y la limitación en el número de visitantes.

V. Reglas del hospital

- A. El paciente es responsable de observar las reglas del Hospital que se relacionan con la atención y la conducta del paciente.
- B. El paciente es responsable de cumplir con puntualidad las obligaciones financieras con el Hospital que no serán cumplidas por un tercero.

PROCEDIMIENTO:

- I. Se incluirá una lista completa de los derechos y las responsabilidades descritos en este documento en los siguientes documentos de apoyo al paciente del Hospital:
 - A. documento “Guía del paciente de Santiam Hospital”, que se distribuirá en el momento del ingreso del paciente a un determinado paciente o persona que haya sido legalmente designada para tomar decisiones del paciente
 - B. folleto “Derechos y responsabilidades del paciente”, que estará disponible en los vestíbulos de hospitales y clínicas médicas
- II. Una lista completa de los derechos y las responsabilidades descritos en este documento se incluirá en letreros que se publicarán en las siguientes ubicaciones del Hospital:
 - A. Área de registro de pacientes de East Hospital
 - B. Recepción de servicios de emergencia
 - C. Recepción del segundo piso de la torre del hospital
 - D. Recepción del tercer piso de la torre del hospital
 - E. Recepciones de clínicas médicas
 - F. Área de registro de pacientes del Departamento de Servicios Quirúrgicos
- III. Se incluirá una lista completa de los derechos y responsabilidades descritos en este documento en el [sitio web del Hospital](#).