

Derechos Y Responsabilidades Del Paciente

En Centro Médico Regional de Stanly nos complace contar con la oportunidad de tenerlo como nuestro paciente y deseamos hacer que su estadía aquí sea lo más cómoda posible. Como paciente, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Nos gustaría que dedicara algunos minutos de su tiempo a leer el siguiente resumen acerca de sus derechos y responsabilidades.

DERECHOS DEL PACIENTE

Usted tiene derecho a:

- un cuidado considerado y respetuoso y un efectivo manejo del dolor, en la medida de lo posible, por parte de personal competente que reconozca y respete su dignidad personal, sus valores, cultura y creencias.
- esperar que el centro médico responda a sus pedidos de servicios, dentro de sus capacidades, y le proporcione evaluación, servicio o referimiento, en base a la urgencia de sus necesidades de atención.
- en los casos en los que fuera médicamente permisible, ser transferido a otro establecimiento que ha convenido aceptarlo como paciente, siempre que usted, su familiar directo o su representante legalmente responsable hayan recibido información con respecto a la necesidad y las alternativas de dicho traslado.
- pedir que se le notifique de inmediato a un familiar o representante que usted elija, así como también a su propio médico, acerca de su ingreso al centro médico.
- esperar que se implementen los procedimientos de emergencia sin demoras innecesarias.
- recibir atención de calidad que cumpla con las normas profesionales y que se revise y mantenga continuamente.
- acceso imparcial al tratamiento clínicamente indicado, independientemente de la raza, el color, la religión, el sexo, la preferencia sexual, la nacionalidad o la fuente de pago.
- saber el nombre del médico responsable por la coordinación de su atención y la identidad de cualquier otro miembro del personal de atención médica que le brinda asistencia.
- recibir información comprensible sobre sus diagnóstico, tratamiento y pronósticos, incluida la información sobre tratamientos alternativos y posibles complicaciones.
- ser informado y ayudar a tomar decisiones sobre su atención antes del comienzo de cualquier procedimiento o tratamiento, excepto en casos de emergencias.
- disponer de privacidad personal, en la medida de lo posible.
- tener y usar ropa y artículos personales, a menos que ello viole los derechos de otras personas o esté médica o terapéuticamente contraindicado. Le pedimos que no tenga objetos de valor en el centro médico durante su permanencia.
- designar visitantes que reciban los mismos privilegios que los miembros de la familia inmediata, independientemente de si dichos visitantes están relacionados legalmente con el paciente por sangre o matrimonio.
- estar en contacto con personas fuera del centro médico mediante la posibilidad de recibir visitas y mantener comunicaciones verbales o escritas, según lo permita su estado de salud.
- el derecho de recibir atención pastoral y otros servicios espirituales.
- no ser despertado por el personal del centro médico a menos que sea médicamente necesario.
- estar exento de procedimientos médicos o de enfermería duplicados e innecesarios.
- recibir tratamiento médico y de enfermería que evite cualquier malestar físico o mental innecesario.
- en la medida de lo posible, recibir atención en un entorno que sea seguro, esté libre de abuso, negligencia o acoso y exento de restricciones que no sean médica o legalmente necesarias.
- consideración de la privacidad en la discusión de su caso, consulta, examen y tratamiento.
- esperar que todas las comunicaciones y registros sobre su atención sean tratados con confidencialidad por el centro médico, excepto en los casos en los que la ley lo permita o exija o en virtud de lo dispuesto por acuerdos celebrados con terceros. Entre los ejemplos en los que se exige la divulgación se incluyen casos tales como sospecha de abuso o negligencia y peligros para la salud pública.
- conocer las reglas y las restricciones que se aplican a su comportamiento como paciente.
- tener participación en cuestiones éticas que pueden presentarse durante su cuidado, entre ellas:
 - resolver conflictos
 - rehusar la resucitación
 - negar o detener el tratamiento que lo mantiene con vida
- conocer si su médico lo considera parte de una investigación médica o programa de donantes y el derecho a aceptar o rechazar la participación en el programa.
- negarse a cualquier medicamento, tratamiento o procedimiento ofrecido por el establecimiento, en la medida en que la ley así lo permita y ser informado por un médico sobre el derecho a negarse, así como las consecuencias médicas de dicha negación.
- dar una directiva por adelantado, por ejemplo, un poder para la atención médica o testamento, esperando que el centro médico cumpla con el objeto de dicha directiva, en la medida en que así lo permita la ley y la política del centro médico.
- recibir asistencia para consultar a otro médico, a pedido y cuenta suya.
- tener acceso, siempre que fuera posible, al servicio de un intérprete si usted no habla inglés.
- tener acceso, al solicitarlo, a su historia clínica, excepto en los casos prohibidos por ley o a menos que el médico que lo atiende restrinja dicho acceso debido a motivos médicos sensatos. Puede pedir explicaciones o interpretaciones sobre sus registros a su médico.
- recibir, al solicitarlo y antes del tratamiento, un cálculo aproximado razonable de los cargos por la atención médica.
- analizar y recibir una explicación detallada de su factura hospitalaria, independientemente de la fuente de pago para su atención.
- recibir información y asesoramiento sobre la disponibilidad de recursos financieros conocidos para su atención médica.
- recibir información antes del alta acerca de sus necesidades continuas de atención médica e instrucciones o recursos que lo ayuden a satisfacer tales necesidades.
- solicitar y recibir información sobre la existencia de relaciones comerciales entre el centro médico, instituciones educativas y otros proveedores de atención médica o fuentes de pago que puedan influenciar su tratamiento y cuidado.
- tener acceso a servicios de protección si fuera necesario. Se brindará información sobre recursos disponibles según fuera necesario o por pedido.
- ser informado sobre sus derechos lo antes posible durante su hospitalización.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE Y SU FAMILIA

La atención que reciba en Centro Médico Regional de Stanly también dependerá de usted. Dentro de lo que esté a su alcance, se espera que asuma su parte de responsabilidad por su atención médica.

- 1 Brindar información.** Usted o su familia tienen la responsabilidad de brindar información precisa y completa sobre sus quejas actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, los medicamentos que toma, cosas a las que es alérgico (incluso los efectos secundarios de los medicamentos) y cualquier otra cosa que se relacione con su salud. Debe informar cualquier riesgo que observe o cualquier cambio inesperado en su condición a su médico o enfermero. La información que usted pueda compartir con nosotros sobre su situación de atención médica es importante para su cuidado.
- 2 Hacer preguntas.** Usted y su familia, según corresponda, deben hacer preguntas cada vez que no entiendan algo sobre su atención, el tratamiento y los servicios o lo que se espera que ustedes hagan.
- 3 Seguir las instrucciones.** Usted y su familia tienen la responsabilidad de seguir el plan de tratamiento elaborado con su médico y otros miembros del plantel de atención médica. Debe expresar cualquier inquietud relacionada con su capacidad para seguir el plan de tratamiento. Haremos todo lo que esté a nuestro alcance para hacer que su tratamiento sea acorde a sus necesidades y limitaciones.
- 4 Aceptar las consecuencias.** Usted y su familia son responsables por los resultados (lo que le suceda a usted) si usted o su familia rechazan la atención, tratamiento o servicios recomendados.
- 5 Reglas y reglaciones siguientes.** Usted y su familia debe seguir las reglas de el Centro Médico de Stanly y regulaciones Médicas Regionales. Esto incluye pero no es limitado a, utilizando teléfonos celulares sólo en áreas designadas en el Centro Médico de Stanly y seguir las reglas de no usar productos del tabaco.
- 6 Mostrar respeto y consideración.** Usted y su familia deben ser considerados con el personal y los bienes del centro médico al igual que con otros pacientes y sus bienes. Sea considerado en lo que respecta a los niveles de ruido y la cantidad de visitas que vienen a verlo. Concurra a todas sus citas y, de no ser posible, usted tiene la responsabilidad de notificarlo al proveedor de atención médica.
- 7 Cumplir los compromisos financieros.** Usted y su familia deben brindar la información necesaria que permita garantizar el procesamiento de las facturas hospitalarias y realizar los arreglos para el pago en los casos en los que fuera necesario. Las obligaciones financieras deben cumplirse puntualmente. Debe completar cualquier procedimiento de notificación/certificación que su compañía de seguros pueda exigir antes o después de su ingreso al centro médico o del servicio como paciente externo.
- 8 Adelantar directivas.** Entregar al centro médico una copia de su directiva escrita por adelantado tras su ingreso al centro médico o lo antes posible, si es que ha firmado dicho documento.

Queremos Conocer Su Opinión

Siempre nos interesa saber qué tan bien considera que lo estamos haciendo al ofrecerle atención mientras esté con nosotros. Queremos saber si tiene alguna pregunta o inquietud. Cualquier felicitación o queja que pueda tener, la puede presentar al personal de enfermería, directamente al gerente de unidad o llamando a la administración del centro médico al (704) 984-4349. También puede llamar a la línea de servicio al cliente al (704) 984-4389. Aunque nos gustaría tener la oportunidad de ayudarlo en caso de cualquier inquietud sobre la atención o la seguridad durante su estadía en el hospital, de todos modos tiene derecho a presentar su queja ante la División de regulación de asuntos sanitarios llamando al (800) 624-3004 o escribiendo a Division of Health Service Regulation, Complaints and Investigations, P.O. Box 29530, Raleigh, NC 27626-0530. Si se trata de una organización del cuidado de la salud acreditada por la Comisión Conjunta (Joint Commission), el público puede ponerse en contacto con la oficina de monitorización de la calidad de dicha comisión para informar sobre cualquier preocupación o queja llamando al (800) 994-6610 o enviando un mensaje a complaint@jcaho.org.