

DECLARACIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PACIENTE

Objetivo

El Sistema de Salud Memorial (MHS) integrado por Memorial Regional Hospital, Memorial El Sistema Hospital South, Joe DiMaggio Children's Hospital, Memorial Hospital West, Memorial Hospital Pembroke y Memorial Hospital Miramar, junto a su Personal Médico respectivo reconocen la presente declaración de derechos y responsabilidades, en virtud de los estándares promulgados por las leyes estatales, federales y del Consejo Judicial. Todo establecimiento del sistema MHS pondrá a disposición de sus pacientes una declaración escrita sobre los derechos y las responsabilidades de los pacientes, que incluirá lo siguiente:

Derechos de los Pacientes

Según las leyes de la Florida, su prestador de servicios de salud o centro de salud debe reconocer sus derechos mientras usted recibe atención médica y usted debe respetar el derecho del proveedor de servicios de salud o centro de salud a esperar cierto comportamiento de su parte, como paciente. Usted puede solicitar una copia del texto completo de esta ley a su prestador de servicios de salud o centro de salud. A continuación encontrará un resumen de sus derechos y obligaciones:

1. Todo paciente tiene derecho a ser tratado con respeto, aprecio de su dignidad y protección de su privacidad.
2. Todo paciente tiene derecho a recibir respuesta inmediata y razonable a sus preguntas y pedidos.
3. Los pacientes tienen derecho a tomar decisiones relacionadas con su atención trabajando junto a sus médicos.
4. Los pacientes tienen derecho a aceptar o negarse a recibir atención, servicios o tratamientos médicos, hasta el alcance permitido por ley, y a recibir información sobre los riesgos médicos en caso de negarse.
5. Los pacientes tienen derecho a dar instrucciones anticipadas y a designar un subrogante (persona substituta) para tomar decisiones relacionadas con la atención médica en su nombre, hasta el alcance permitido por ley. Los pacientes y/o sus representantes legales tienen derecho a tomar las decisiones inherentes a la donación de órganos o tejidos.
6. Los pacientes tienen derecho a obtener la información necesaria que les permita tomar decisiones que se condigan con sus deseos; esto abarca la información relativa al diagnóstico, tratamiento planificado, a las alternativas, los riesgos y pronósticos. Todo paciente tiene derecho a saber quién es el profesional que le presta los servicios médicos, sus conocimientos y aptitudes, y quién es responsable de su atención.
7. Todo paciente tiene derecho a recibir atención y cuidados, que tengan en consideración sus antecedentes (psicológicos, sociales, espirituales y sus creencias y actitudes culturales).
8. Los pacientes tienen derecho a recibir alivio apropiado a su dolor en un lapso de tiempo razonable.
9. Los pacientes en estado de agonía tienen derecho a recibir los cuidados y la atención que les produzcan bienestar, consuela y dignidad, conforme a los deseos del paciente (o de la persona substituta que decida en su nombre) mediante el tratamiento efectivo del dolor, reconociendo las consideraciones psico-sociales, espirituales, así como las creencias y actitudes culturales del paciente y su familia.
10. Los pacientes tienen derecho a recibir la información que explique las normas y los procedimientos y que describa la política de los derechos de los pacientes de acuerdo al sistema MHS. Los pacientes ubicados en sectores de tratamientos especiales (por ejemplo, los Servicios de Salud de la Conducta) recibirán información adicional sobre los derechos y las responsabilidades de los pacientes.
11. Los pacientes tienen derecho a expresar sus preocupaciones o quejas, en forma verbal o por escrito, sobre cualquier aspecto relacionado con la atención médica, los cuidados o los derechos del paciente. La queja se puede dirigir al profesional médico adjunto o al gerente o al Jefe del departamento del Hospital. Esta acción no derivará en represalia o impedimento alguno en la atención del paciente. El Hospital hará todo lo posible por resolver su queja a su entera satisfacción y de inmediato. Si no podemos resolver su queja puntualmente, asumiremos el motivo de la queja y responderemos conforme a nuestra política de reclamos.

12. Los pacientes tienen derecho a expresar sus reclamos respecto de cualquier violación a sus derechos, de acuerdo a lo establecido por las leyes de la Florida y las entidades de reglamentación profesional que correspondan. Si desea presentar una queja contra un hospital o centro quirúrgico ambulatorio, comuníquese con la Unidad de Asistencia al Consumidor (Consumer Assistance Unit) al 1-888-419-3456 o diríjase por escrito a: La Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud de la Florida (AHCA), Unidad de Asistencia al Consumidor, 2727 Mahan Drive/ Bldg. 1, Tallahassee, Florida 32308. Si necesita presentar una queja contra un profesional de la salud y desea recibir un formulario de reclamo, comuníquese con la Unidad de Servicios al Consumidor (Consumer Service Unit) al 1888-419-3456 o diríjase por escrito a: La Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud de la Florida (AHCA), Unidad de Servicios al Consumidor, P.O. Box 14000, Tallahassee, Florida 32317-4000. La Comisión Conjunta ofrece un proceso de inspección sin dar previa aviso. Si desea comunicarse con la Comisión Conjunta (Joint Commission) para presentar sus inquietudes aun pendientes de resolución, comuníquese al (800) 994-6610.
13. Los pacientes o sus representantes debidamente autorizados tienen derecho a participar en el análisis de los asuntos éticos que surjan de la atención al paciente.
14. Los pacientes tienen derecho a recibir información relacionada con cualquier ensayo o experimentación practicada en humanos u otros proyectos educativos o de investigación, que afecten la atención o el tratamiento que estén recibiendo. Todo paciente tiene derecho a saber si el tratamiento médico tiene fines de investigación experimental y a dar su consentimiento, o negarse a participar en una investigación de esa naturaleza.
15. Los pacientes tienen derecho, dentro del alcance permitido por la ley, a que se respete su intimidad y la confidencialidad de su información médica. Los pacientes tienen derecho a que esa información no sea revelada sin el consentimiento del paciente.
16. Los pacientes y/o sus representantes legalmente autorizados tienen derecho a acceder a la información registrada en los historiales médicos del paciente, dentro del alcance permitido por la ley.
17. Los tutores, parientes cercanos o familiares del paciente, así como sus representantes legalmente autorizados tienen derecho a ejercer, hasta el alcance permitido por ley, los derechos estipulados en nombre del paciente cuando por ley este haya sido reputado persona incapaz, cuando el médico determine que desde el punto de vista médico el paciente es incapaz de comprender el tratamiento o procedimiento propuesto, cuando se encuentre imposibilitado para comunicar sus deseos en relación al tratamiento, o cuando sea menor de edad.
18. El hospital respeta el derecho de los pacientes a la comunicación eficaz. Los pacientes tienen derecho a conocer con qué servicios de apoyo al paciente cuentan, lo cual incluye disponer de los servicios de un intérprete cuando el paciente no hable inglés.
19. Los pacientes tienen derecho a disponer de servicios de protección y defensoría.
20. Todo paciente tiene derecho a conocer las normas y los reglamentos aplicables a su comportamiento.
21. Todo paciente tiene derecho a recibir, mediante solicitud expresa, toda la información y el asesoramiento necesarios, en cuanto a la disponibilidad de los recursos financieros conocidos para su tratamiento. Los pacientes tienen derecho a recibir una copia de la factura detallada en forma razonablemente clara y comprensible y, mediante solicitud expresa, a recibir la explicación de cada uno de los costos facturados.
22. Los pacientes que reúnan las condiciones exigidas por Medicare tienen derecho a saber que el sistema MHS acepta la comisión de Medicare.
23. Mediante solicitud expresa, los pacientes tienen derecho a recibir antes del tratamiento el costo estimativo razonable por los servicios que reciba. Este estimativo razonable no impedirá que el sistema MHS exceda su cálculo estimativo o incluya costos adicionales, de acuerdo a los cambios que se produzcan en el cuadro clínico del paciente o en su tratamiento.
24. En virtud del Título VII de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades [ADA] de 1990 y la Ley de Derechos Humanos del Condado de Broward (Código del Condado de Broward, Cap. 16), las decisiones sobre la prestación de los servicios serán tomadas sin relación o referencia alguna en cuanto a raza, edad, religión, color, sexo, preferencia sexual, procedencia nacional, estado civil, desventaja física o incapacidad mental, discapacidad, filiación política, fuente de ingresos u otro factor que no pueda ser usado legalmente como fundamento para la prestación de los servicios.
25. Los pacientes tienen derecho a recibir tratamiento ante cualquier situación de emergencia médica, la cual se agravará si no se presta a tiempo el tratamiento adecuado.
26. Los pacientes tienen derecho a conservar y usar sus propias prendas y efectos personales, mientras el espacio lo permita, a menos que al hacerlo infrinjan los derechos de otro paciente, o que fuera medicamente desaconsejable por razones fundadas de índole médica o de seguridad.
27. En el caso de pacientes recién nacidos, adolescentes, niños o adultos incapaces, los padres

o los tutores tienen derecho a recibir toda la información que el mismo paciente tendría derecho a recibir, de no ser por su estado de salud o condición actual, y a otorgar su consentimiento tras recibir la información, o negarse al tratamiento, de conformidad con las políticas del sistema MHS y las leyes vigentes.

28. Los pacientes tienen derecho a recibir información referida a las consecuencias del tratamiento, incluyendo los desenlaces clínicos imprevistos.
29. Los pacientes tienen derecho a no recibir malos tratos mentales o físicos, acoso o abuso sexual, agresiones verbales, castigos corporales, descuidos o falta de atención, desprecio y explotación.
30. Los pacientes tienen derecho a participar activamente en su propio tratamiento para promover su seguridad.
31. Los pacientes tienen derecho a no ser sometidos a actos de coerción y aislamiento impuestos como medios de amenaza o intimidación, medidas disciplinarias, por razones de conveniencia o represalia. La coerción o el aislamiento sólo se podrá imponer para garantizar la integridad física inmediata del paciente, del personal médico o de terceros, y se deberá interrumpir tan pronto como sea posible.
32. De acuerdo con el Código 42 de Regulaciones Federales (CFR) Capítulo IV, Parte 482.13, y 485.635, cada paciente deberá recibir información acerca de sus derechos de visita antes de recibir atención, cuando sea posible. Cuando corresponda, una persona que esté asistiendo al paciente durante su internación en el hospital puede alternativamente recibir información acerca de los derechos de visita del paciente. Los derechos de visita del paciente incluyen el derecho de recibir las visitas que él o ella designe, incluyendo, pero sin limitarse al cónyuge, una pareja de hecho (incluyendo una pareja de hecho del mismo sexo), o un amigo/a. El paciente tiene derecho a retirar o negar el consentimiento para permitir la visita de cualquier persona. El personal del hospital puede pedirle a una visita que se retire durante la provisión de cuidado directo, o para que el paciente duerma o descanse, o en circunstancias donde la visita no esté cumpliendo con las normas y reglamentaciones del hospital o interfiriendo con la atención de un paciente. Se le puede pedir que se retire a cualquier visita que cause alteración o incomodidad a un paciente. La protección del bienestar y privacidad de los pacientes del hospital recibirá mayor prioridad que la política de visitas permitidas. Todas las visitas tendrán los privilegios de visita completos y equitativos consistentes con los parámetros precedentes.

Obligaciones del Paciente

Los pacientes son responsables de proporcionar, a su leal saber y entender, información precisa y completa acerca de sus molestias actuales, enfermedades pasadas, internaciones, medicamentos y otros asuntos inherentes a su salud. Los pacientes tienen la responsabilidad de informar al médico responsable sobre los cambios inesperados que se presenten en su cuadro clínico. El paciente es responsable de informar al profesional de la salud si comprende el alcance del tratamiento a seguir y qué se espera del paciente

1. Los pacientes son responsables de cumplir con el tratamiento recomendado por el médico general a cargo de la atención del paciente, o de indicar con anticipación si desean buscar otras alternativas al tratamiento propuesto. Esto implica cumplir también con las indicaciones de las enfermeras y de los profesionales paramédicos, toda vez que estos aplican el plan de atención en forma coordinada e implementan las prescripciones dadas por el médico general, y velan por el cumplimiento de las normas y los reglamentos vigentes del Sistema de Salud Memorial (MHS). Los pacientes son responsables de asistir a las citas médicas y deben notificar al médico general responsable o al establecimiento que corresponda cuando no puedan hacerlo por la razón que sea.
2. Los pacientes son responsables de las consecuencias de sus actos cuando se niegan a realizar un tratamiento o cuando no cumplen las indicaciones del médico general.
3. Los pacientes son responsables de asegurar el cumplimiento puntual de las obligaciones financieras contraídas por la atención médica que reciban.
4. Los pacientes son responsables de cumplir las normas y los reglamentos del sistema MHS relacionadas con la atención y el comportamiento del paciente.
5. Los pacientes deben respetar los derechos de los demás pacientes y al personal del sistema MHS, cooperando con el control del ruido y la cantidad de visitantes que reciban. Los pacientes son responsables de acatar y asegurar que sus visitantes cumplan con las políticas del establecimiento relacionadas con el consumo de tabaco. Los pacientes deben respetar los bienes de las demás personas y del MHS.
6. Para el caso de pacientes recién nacidos, adolescentes, niños o adultos incapaces, los padres o los tutores, además de actuar en nombre y/o en representación del paciente, son co-responsables de garantizar la fiel observancia y el cumplimiento de las responsabilidades del paciente antes enumeradas.
7. Los pacientes son responsables de participar en su propia atención médica como estrategia para la seguridad del paciente.

