

DERECHOS DE LOS PACIENTES

Cada paciente, incluyendo el neonato, el niño, el adolescente, el adulto y los pacientes geriátricos que reciben cuidado, tratamiento y/o servicios en el Hospital Baptist Medical Center, tiene los siguientes derechos y estos derechos pueden ejercerse de parte de parte del paciente por su representante legal, la persona designada para tomar sus decisiones, el familiar(es) más cercano(s), padre(s) de familia y/o tutor(es) si el paciente carece de la capacidad para tomar decisiones, es incompetente legalmente, o es menor de edad.

1. Usted tiene derecho a que se le expliquen estos derechos, en voz alta, en términos sencillos, de una manera en que usted pueda entender dentro de un plazo de 24 horas a partir de cuando lo internan en el hospital para recibir servicios (p.ej. en su idioma si usted no habla inglés, en lenguaje de sordomudos si tiene problemas del oído, en Braille si está incapacitado visualmente o otros métodos apropiados).
2. Usted tiene derecho a una respuesta razonable cuando pide o necesita cuidado, tratamiento y servicios dentro de la capacidades del hospital, y según las leyes y los reglamentos que apliquen.
3. Usted tiene el derecho a recibir un cuidado que es considerado, respetuoso y que apoye sus valores y sus creencias personales, y a un entorno limpio, seguro y agradable que conserve la dignidad y contribuya a una auto-imagen positiva.
 - Consideración de los variables sociales, espirituales y culturales que influyen en las percepciones de la enfermedad.
 - Decisiones del Fin-de-Vida – el cuidado de un paciente desahuciado que optimice la comodidad y la dignidad del paciente por medio de:
 - Tratar los síntomas primarios y secundarios que respondan al tratamiento como lo desee el paciente o la persona encargada de tomar decisiones por el paciente;
 - Efectiva y agresivamente manejar el dolor como sea apropiado según el diagnóstico médico o el procedimiento quirúrgico;
 - Tratar, de una manera sensible, las cuestiones como la autopsia y la donación de los órganos;
 - Respetar los deseos, los valores, la religión y la filosofía del paciente;
 - Involucrar al paciente y, cuando sea apropiado, a la familia en cada aspecto de su cuidado; y
 - Responder a las preocupaciones psicológicas, sociales, emocionales, espirituales y culturales del paciente y de su familia.

4. Usted tiene derecho, junto con su médico, con el Sistema Bautista y con sus servicios, y cuando su familia y/o la persona designada para tomar sus decisiones, a ser informado y participar en el desarrollo y en la implementación de su plan de cuidado.
 - De estar informado del estado de salud de parte de su(s) médico(s) y otros proveedores de cuidado directo en términos que pueda entender con respecto a su diagnóstico, tratamiento, pronosis, y los planes de darle de alta y del cuidado de seguimiento.
 - De asegurarse que el cuidado, tratamiento y servicios planeados son apropiados para sus necesidades, sus puntos fuertes, y sus limitaciones.
 - De participar en la planificación de su cuidado y en su tratamiento.

Dar su consentimiento informado

- Aceptar cuidado médico o rechazar el cuidado, tratamiento y servicios hasta donde se lo permita la ley y estar informado sobre las consecuencias médicas de tal rechazo;
- Tomar decisiones sobre el cuidado, inclusive, sobre el manejo efectivo del dolor;
- Resolver dilemas sobre las decisiones de cuidado;
- Elaborar directivas anticipadas y asignar un sustituto para que tome decisiones de cuidado de salud por usted hasta donde lo permita la ley
 - Al elaborar una directiva anticipada, el hospital tendrá el derecho a colocar un mecanismo para determinar la existencia de las directivas y ayudar en el registro de las mismas directivas anticipadas al momento en que se interna en el hospital.
 - El otorgamiento del cuidado no dependerá de la existencia de una directiva anticipada, y
 - Se encontrará una copia de la directiva anticipada en el expediente

Derechos y Responsabilidades de los Pacientes

médico del paciente, y se revisará periódicamente con el paciente o con su representante responsable de tomar decisiones.

- De que el personal del Hospital y los profesionales médicos que le proveen cuidado en el hospital cumplan con estas directivas.
- No aplicación de Servicios de Resucitamiento.
- No aplicar o dejar de proveer tratamiento de mantenimiento de la vida.
- Cuidado durante el fin de la vida.

5. Usted y, cuando sea apropiado, su familia y/o su representante que toma decisiones por usted tienen derecho a recibir la información necesaria para permitirle tomar decisiones sobre su tratamiento que reflejen sus deseos, tal como,

- Los posibles beneficios y problemas;
- Los posibles problemas relacionados con su recuperación;
- La probabilidad de tener éxito;
- Los posibles resultados de no recibir tratamiento; y
- Las alternativas importantes.

6. Usted tiene derecho a una evaluación y administración apropiada de su dolor,
 - Una evaluación inicial y una re-evaluación periódica del dolor;
 - Capacitación de todos los proveedores pertinentes en cuanto a la evaluación y la administración del dolor;

- La capacitación de los pacientes y, cuando sea apropiado, de sus familias, sobre el manejo del dolor así como las posibles limitaciones y efectos secundarios de los tratamientos del dolor;
- Después de considerar las creencias personales, culturales, espirituales y/o étnicas, comunicarles a los pacientes y a sus familias que el manejo del dolor es una parte importante de los servicios de cuidado.

7. Usted y, cuando sea apropiado, sus familiares y/o su representante tiene el derecho de estar informado sobre los resultados del cuidado, el tratamiento y los servicios, e inclusive los resultados no-anticipados.

8. Usted y, cuando sea apropiado, sus familiares y/o su representante tienen el derecho a participar en la consideración de cuestiones éticas que surjan en el transcurso del cuidado que recibe, incluyendo las cuestiones de la resolución de conflictos, la retención de los servicios de resucitación, el no proveer o dejar de proveer el tratamiento para mantener la vida, y las participación en estudios de investigación o pruebas clínicas.

El hospital tendrá el mecanismo para considerar las cuestiones éticas que surjan en el cuidado de los pacientes y de proveer una capacitación a los proveedores de servicios de cuidado y a los pacientes sobre cuestiones de ética en el cuidado de salud.

9. Usted tiene derecho a estar informado sobre la experimentación humana o otros proyectos de investigación que afecten a su cuidado o a su tratamiento.

10. Usted tiene derecho a participar en un proyecto de investigación y de que se le proporcione una descripción de los beneficios que se esperan.

- El Sistema Bautista protege a los pacientes que participan en las investigaciones y respeta sus derechos durante el proceso de la investigación y de las pruebas clínicas que involucren a sujetos humanos.
- Recibir una descripción de los beneficios que se esperan.
- Recibir una descripción de los posibles riesgos e incomodidades.
- Recibir una descripción de los servicios alternativos que también puedan ser benéficos para ellos.
- Recibir una completa explicación de los procedimientos que se seguirán, especialmente aquellos que sean de naturaleza experimental.
- Estar informado sobre el hecho de que usted puede negarse a participar, y que dicho rechazo no afectará su acceso a servicios.

11. Usted tiene derecho, dentro de las limitaciones legales, a una comunicación efectiva incluyendo a las personas con problemas del oído, del habla y visuales; el derecho a la privacidad personal, a recibir cuidado en un entorno seguro, y de estar libre de toda forma de abuso o hostigamiento; el derecho a la confidencialidad de su historial médico, excepto en los casos como la sospecha de abuso o peligros a la salud pública que la ley requiere que se reporten; el derecho al cuidado pastoral o otros servicios espirituales; el derecho a recibir, al momento de ser internado, datos sobre la política de derechos del paciente del hospital y sobre el mecanismo que tenga para

iniciar, revisar y cuando sea posible solucionar las querellas de los pacientes en cuanto a la calidad del cuidado.

12. Usted tiene derecho a designar y/o ser designado como la persona que toma decisiones si usted se encuentra incapacitado para entender un tratamiento o un procedimiento propuesto y no puede comunicar sus deseos en cuanto a su cuidado.

13. Usted y/o su representante encargado de tomar decisiones tiene el derecho a tener acceso, pedir una enmienda a, y recibir una relación de las divulgaciones en cuanto a su historial médico y de que se le expliquen o interpreten sus datos médicos como sea necesario, excepto cuando esto lo restringe la ley, y que esto se haga dentro de un plazo razonable de tiempo.

14. Su tutor, pariente más cercano o su representante encargado de tomar decisiones, tiene el derecho a ejercer, hasta donde lo permite la ley, los derechos enumerados por el paciente, si usted, el paciente:

- Ha sido designado incompetente de acuerdo con la ley;
- Es identificado por el médico como una persona médicamente incapaz de entender el tratamiento o el procedimiento propuesto;
- No puede comunicar sus deseos en cuanto al tratamiento; o
- Es menor de edad.

15. Usted tiene derecho a no ser sujetado en la forma utilizada en el otorgamiento de un cuidado agudo médico o quirúrgico excepto si se cumplen criterios específicos clínicos justificadores y su médico prepara una orden por escrito. El hospital usará sujetadores solamente si son necesarios para mejorar su bienestar, y se ha determinado que intervenciones menos restringidoras no son efectivas. El término «sujetamiento» incluye cualquier método o aparato manual, que se usa solamente para el propósito de sujetamiento. En el caso de una emergencia, puedan sujetarlo hasta una hora antes de que obtenga la orden del médico. Si usted es sujetado, usted o un familiar tiene el derecho a que se le diga la razón, la duración del sujetamiento, y qué es lo que usted tiene que hacer para que se le remuevan los sujetadores. El sujetamiento tiene que terminarse lo más pronto posible.

16. Usted tiene el derecho a no ser aislado (reclusión) o sujetado en la forma que se utiliza en el manejo del comportamiento excepto si se cumplen criterios específicos clínicos que los justifiquen y si su médico provee una orden por escrito. El hospital utilizará sujetamiento y aislamiento (reclusión) para el control de comportamiento solamente en situaciones de emergencia si es necesario para asegurar su seguridad física y cuando se ha determinado que intervenciones menos restringidoras no son efectivas.

17. Usted tiene derecho a recibir aviso (verbal y/o escrito) sobre sus derechos y deberes antes de recibir servicios en estas instalaciones. Si lo desea, también se le proveerá una copia a la persona de su elección. Si se le asignó un tutor o si usted tiene menos de 18 años de edad, se le proveerá una copia a su tutor, su padre o a su representante asignado.

18. Usted tiene derecho a que se le avise inmediatamente a un familiar o representante de su elección y a su propio médico cuando es internado en el hospital.

19. Usted tiene derecho a recibir datos en cuanto a la forma que tiene este hospital de informarle de estas cuestiones que se identifican en éste.

20. Usted tiene derecho a recibir datos en cuanto a la forma que tiene este hospital de capacitar al personal, sobre los derechos del paciente y en la fomentación de estos derechos.

21. Usted tiene derecho al acceso a servicios protectores. Esto incluye servicios de tutor y de abogacía, de designación específica, y de servicios de protección del niño y del adulto.

22. Usted tiene derecho a reunirse con el personal encargado de su cuidado y de que se le digan los nombres, las disciplinas profesionales, el título de su empleo y las responsabilidades de cada uno.

23. Usted tiene derecho a estar libre del abuso, el descuido y la explotación mental, física, social, y verbal.

24. Usted tiene derecho a ejercer privilegios de ciudadanía.

25. Usted tiene derecho a dar su consentimiento para grabaciones y/o filmación que se hagan para propósitos que no sean la identificación, el diagnóstico o el tratamiento.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Para fomentar un cuidado de calidad, el Sistema Bautista afirma las siguientes responsabilidades del paciente, al recibir cuidado, tratamiento, y servicios, como una parte integral del proceso de sanamiento:

1. De proveer datos precisos y completos sobre su estado actual de salud, enfermedades en el pasado, hospitalizaciones, medicamentos, alergias y otras cuestiones de salud de acuerdo con su mejor información.

2. De informarle a su médico y/o enfermero de cualquier cambio en su estado.

3. De participar en el desarrollo y de seguir el plan de tratamiento que se le recomiende. Esto incluye instrucciones para las enfermeras y el personal auxiliar de salud al implementar el plan coordinado de cuidado, implementar las ordenes del médico y hacer cumplir las reglas y las normas del hospital. Usted también es responsable de informarle a su médico y/o enfermero si entiende claramente la trayectoria contemplada de acción y lo que se espera de usted.

4. De sus acciones si es rehúsa al tratamiento o si no sigue las instrucciones que se le den.

5. De proveerle al hospital una copia de su directiva(s) anticipada(s), si ha ejercido una. Asimismo, reportar cualquier cambio en su(s) directiva(s) anticipada(s).

6. De asegurarse que las obligaciones económicas se cumplan a tiempo al proveer los datos necesarios para asegurar el procesamiento de las cuentas de hospital.

7. De seguir las reglas y reglamentos del hospital que afectan la conducta y el cuidado del paciente.

8. De proteger sus valores. También tiene el deber de ser respetuoso de la propiedad de los otros pacientes y del hospital.

9. De considerar los derechos de los otros pacientes, los voluntarios, las visitas, y el personal del hospital.

10. De hacer preguntas si las instrucciones y/o los procedimientos no le resultan entendibles.

11. En cuanto al manejo del dolor, de preguntarle a su médico o enfermero lo que debe esperar en cuanto al dolor y al manejo del dolor; es su responsabilidad discutir las opciones del alivio del dolor con su médico y/o su enfermero; de trabajar con su médico y/o enfermero para desarrollar un plan de manejo del dolor; de pedir un alivio del dolor cuando inicia el dolor; de ayudarlo a su médico y/o su enfermero a medir el dolor; y tiene la responsabilidad de decirle a su médico y/o enfermero si no experimenta un alivio del dolor.

12. De avisarle al personal del hospital si usted y/o su designado para tomar decisiones está preocupado sobre alguna cuestión relacionada con la seguridad de los pacientes.

Cada paciente que se interne en nuestra Unidad de Salud de Comportamiento recibirá una copia del folleto sobre **Los Derechos del Paciente**.

Para obtener copias adicionales de **Los Derechos y Responsabilidades de los Pacientes y/o Los Derechos del Paciente**, favor de visitar alguna de nuestras áreas de Admisión/Registro. Hay copias disponibles al solicitarlas en Inglés y en Español.

Si usted quisiera oír leído **Los Derechos y Las Responsabilidades del Paciente** en inglés o español, llame por favor al (210) 297-8800.

Para preguntas referentes las sus **Derechas y Responsabilidades como Paciente** llame a nuestro Departamento de Administración al:

- Baptist Medical Center (210) 297-7600
- North Central Baptist Hospital (210) 297-4600
- Northeast Baptist Hospital (210) 297-2600
- Southeast Baptist Hospital (210) 297-3600
- St. Luke's Baptist Hospital (210) 297-5605