

Derechos y responsabilidades del paciente



Los pacientes del Hospital for Special Care tienen derecho a ser tratados con dignidad y respeto, y también tienen ciertas responsabilidades como parte de la comunidad del hospital. La atención médica y los servicios que se ofrecen en el hospital, incluidos los derechos de visita, se prestarán sin discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, género, orientación sexual, identidad de género, forma de pago o cualquier otra condición protegida por la ley.

Este paquete contiene información sobre:

Derechos del paciente

Instrucciones anticipadas

Información financiera, de facturación y del seguro

Cómo presentar una queja o denuncia

Responsabilidades del paciente

Derechos del Paciente

Todo paciente tiene derecho a:

- Recibir información en un idioma y de una manera que entienda que le sea útil para tomar decisiones informadas sobre el tratamiento indicado por razones médicas.
- Participar en la planificación de la atención y del alta.
- Aceptar o rechazar el tratamiento médico que se ofrece en el hospital, incluidos los opioides.
- Recibir evaluación y control del dolor adecuados.
- Aceptar o negarse a participar en investigaciones clínicas.
- Tener acceso a servicios de protección y programas de defensa del paciente financiados con fondos federales.
- Comunicarse con las personas de su elección, por correo, teléfono u otros medios de comunicación; cualquier restricción de comunicación se indicará por razones médicas y su efectividad terapéutica habrá sido sometida a valoración.
- Aceptar o rechazar a los visitantes de acuerdo con la política del Hospital, incluido el derecho de comprar y usar la tecnología que usted prefiera para comunicarse de manera virtual con su familia o con cualquier otra persona que usted decida, en tanto el uso no interfiera con nuestra capacidad de brindarles atención y tratamiento a usted o a cualquier otro paciente, no infrinja la política del hospital ni el derecho a la privacidad de ninguna otra persona.
- Permitir que un familiar, amigo o cualquier otra persona designada esté presente, a menos que su presencia infrinja los derechos ajenos, la seguridad o esté contraindicada por razones médicas o terapéuticas, o se oponga a la política del hospital.
- Que un médico de su elección, familiar u otro individuo/representante sea notificado de su ingreso.
- Es necesario recibir una explicación clara de sus derechos cuando se traslada a otra habitación o unidad, o cuando se traslada a otra institución o se da el alta.
- Ejercer sus derechos como paciente y ciudadano sin interferencia, coerción, discriminación ni represalias.
- Ser atendido en un entorno seguro, sin abuso, negligencia o maltrato alguno, y libre de cualquier forma de restricción/aislamiento que no se necesite para tratar sus síntomas médicos o que se utilice como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Recibir atención que se brinde teniendo en cuenta la privacidad personal en la mayor medida de lo posible. Los pacientes pueden solicitar que una persona de su mismo sexo esté presente durante un examen médico o procedimiento realizado por un profesional médico del sexo opuesto.
- Usar sus propias prendas y pertenencias personales en tanto no infrinjan los derechos de los demás pacientes ni del personal, o no se considere médicamente recomendable.
- Usar artículos religiosos u otros artículos simbólicos, siempre y cuando no interfieran con los procedimientos de diagnóstico, los tratamientos, otros pacientes o el personal.
- Que sus expedientes médicos sean tratados con confidencialidad, de acuerdo con las leyes estatales y federales (en el aviso de prácticas de privacidad del hospital encontrará una explicación detallada al respecto).
- Restringir el acceso a su información médica a individuos que no formen parte del personal autorizado del hospital o que no estén involucrados directamente en su atención, en el pago de su atención y/o en la planificación del alta.
- Tener acceso a un intérprete, sin costo alguno, si el inglés no es su idioma principal. Que se le proporcionen, sin costo alguno, asistentes/dispositivos auxiliares si tiene algún impedimento visual, del habla, auditivo o cognitivo.
- Los familiares del paciente o los representantes autorizados legalmente podrán ejercer en nombre del paciente los derechos y responsabilidades que se describen en este paquete.

Instrucciones anticipadas

- Cada paciente recibirá la oportunidad de formular instrucciones anticipadas que documenten sus deseos con respecto al soporte vital y los cuidados terminales, en caso de que el paciente no pueda expresar sus deseos en el futuro. Cada paciente tiene derecho a esperar que el hospital y su personal médico respeten cualquier deseo que exprese en las instrucciones anticipadas.
- Cada paciente tiene derecho a designar a otra persona para que tome decisiones de atención médica en su nombre, en caso de que el paciente no puede tomar esas decisiones en el futuro.

Finanzas, facturación y seguro

Todo paciente tiene derecho a:

- Recibir información sobre cómo solicitar beneficios de Medicare o Medicaid y cómo recibir reembolsos de pagos anteriores cubiertos por dichos beneficios, y también a recibir una copia de cualquier solicitud presentada en su nombre.
- Si es beneficiario de Medicare, recibir una notificación de los derechos de apelación del alta y una notificación de ausencia de cobertura para los servicios u hospitalización continua que no cubra el programa de Medicare.
- Gestionar sus asuntos financieros personales y recibir un estado de cuentas de todas las transacciones financieras realizadas en su nombre.
- Participar en el programa del hospital para administrar los fondos personales del paciente.
- Recibir una explicación clara de la factura de los servicios prestados en el hospital y de los servicios que no cubra el seguro, Medicare, Medicaid u otro tercero pagador.
- Recibir información sobre su aptitud para beneficiarse de la Política de Asistencia Financiera del hospital.

Quejas y denuncias

Se pueden expresar los reclamos y las quejas, sin que el Hospital interfiera ni tome represalias, ante el gestor de casos del paciente, cualquier integrante del personal del Hospital o un funcionario del Estado. Se harán esfuerzos inmediatos para resolver la denuncia o queja.

Si un paciente considera que el hospital no ha resuelto su denuncia o queja, puede presentar una queja ante el Departamento de Salud Pública de Connecticut (Connecticut Department of Public Health):

Facility Licensing and Investigations Section
Connecticut Department of Public Health
410 Capitol Ave., MS# 12HSR
Hartford, CT 06134-0308
Teléfono: 860-509-7552
Fax: 860-707-1916 or 860-509-7535
Correo electrónico: dph.fliscomplaint@ct.gov

Los pacientes pueden tener acceso a la Oficina del Defensor para Atención médica a largo plazo si llaman al 1-866-388-1888 o a través de <https://portal.ct.gov/LTCOP>.

Los pacientes también pueden comunicarse con The Joint Commission (por escrito) con cualquier inquietud relacionada con la seguridad del paciente o la calidad de la atención visitando el sitio web en www.jointcommission.org.

org y haciendo clic en “Informar sobre un evento de seguridad del paciente” o por fax al 630-792-5636, o por correo electrónico a:

Office of Quality and Patient Safety
The Joint Commission
One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181

Si un paciente considera que el Hospital for Special Care no proporcionó un intérprete o apoyo/servicio auxiliar, o que lo discriminó de alguna manera, el paciente puede solicitar servicios o presentar una denuncia llamando al coordinador de comunicaciones del hospital al 860-989-9717.

Responsabilidades del Paciente

Los esfuerzos del hospital por ofrecer un entorno seguro y fomentar la atención médica de alta calidad requieren de un esfuerzo cooperativo entre el hospital y usted. Como paciente del Hospital for Special Care, usted tiene la responsabilidad de:

- Participar activamente en su plan de atención y en el proceso de planificación del alta.
- Dar a su médico o proveedor de atención la información más completa posible sobre sus síntomas y quejas relacionadas con su salud, antecedentes médicos, hospitalizaciones previas y medicamentos.
- Informar a sus médicos y enfermeros sobre los cambios en su condición médica o problemas de salud inesperados.
- Formular preguntas cuando no comprenda con claridad las instrucciones u objetivos relacionados con su atención y tratamiento.
- Seguir su plan de tratamiento recomendado o aceptar las consecuencias de sus acciones si se niega a recibir tratamiento o no sigue las instrucciones relacionadas con su atención médica.
- Llegar a tiempo a las consultas externas. Notificar con anticipación a la clínica en caso de que no pueda asistir a una cita programada.
- Proporcionar copias de las instrucciones anticipadas o documentos legales que autoricen a otra persona a tomar decisiones de atención médica por usted.
- Seguir las políticas y los procedimientos del Hospital, incluso los relacionados a las prácticas para controlar infecciones, el ambiente libre de humo, las sustancias o los medicamentos ilegales o no aprobados y el consumo de alcohol.
- Cumplir con todas las políticas de visitas del hospital y con las reglas de la unidad de atención al paciente relativas a la conducta de los pacientes/visitantes. Esto incluye ayudar a controlar la conducta de sus visitantes y a controlar el ruido.
- Respetar los derechos y bienes de otros pacientes y del personal del hospital.
- Respetar los derechos de privacidad de otros pacientes, de los visitantes y del personal del hospital. Se prohíbe el uso de teléfonos celulares, cámaras u otros dispositivos para tomar o publicar fotografías (o cualquier otro tipo de imagen digital o grabación de audio) de otras personas, sin su previo consentimiento específico.
- Cumplir de manera oportuna y según lo acordado con el hospital con toda obligación financiera relacionada con su atención.

Si tiene alguna duda o inquietud con respecto a sus derechos y responsabilidades como paciente, no dude en comunicarse en cualquier momento con su administrador del caso o con cualquier miembro del personal del hospital involucrado en su atención.