



Hospital for
Special Care

Derechos y responsabilidades de los pacientes



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 hospitalaria. La atención médica y los servicios ofrecidos en el hospital, incluidos los derechos de visita, se prestarán sin discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, identidad de género, fuente de pago o cualquier otro motivo protegido por la ley.

Este paquete contiene información sobre:

**Derechos de los
pacientes Directivas
anticipadas**

**Información sobre finanzas, facturación y
seguros**

**Cómo presentar una queja o
reclamación**

Responsabilidades de los pacientes

Derechos de los pacientes

Todos los pacientes tienen derecho a lo siguiente:

- Recibir información, en un lenguaje y de una manera que entiendan, para tomar decisiones informadas sobre el tratamiento que esté médicamente indicado.
- 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 una evaluación y un tratamiento adecuados para el dolor.
- Aceptar participar o negarse a participar en una investigación clínica.
- Acceder a los servicios de protección y a los programas de defensa del paciente financiados con fondos federales.
- Comunicarse con las personas de su elección, por correo, teléfono u otras formas de comunicación; cualquier restricción de la comunicación deberá estar médicamente indicada y se evaluará su eficacia terapéutica.
- Recibir o negarse a recibir visitas de acuerdo con la política del hospital.
- Permitir que un familiar, amigo u otra persona designada esté presente durante su estancia en el hospital, a menos que la presencia de esta persona vulnere los derechos o la seguridad de los demás, esté contraindicada médica o terapéuticamente o entre en conflicto con la política del hospital.
- Que se notifique su ingreso a un médico de su elección, a un familiar o a otra persona/representante.
- Recibir una explicación clara de los procedimientos para el traslado a otra habitación dentro del hospital, el traslado a otro centro o el alta, de acuerdo con las leyes estatales y federales.
- Ejercer sus derechos como pacientes y ciudadanos sin interferencias, coacciones, discriminaciones ni represalias.
- Ser tratados en un entorno seguro, libre de abusos, negligencia, malos tratos o cualquier forma de restricción/reclusión que no sea necesaria para tratar sus síntomas médicos o que se utilice como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Recibir una atención que tenga en cuenta la intimidad personal en la mayor medida posible. Los pacientes pueden solicitar que una persona de su mismo sexo esté presente durante un examen físico o procedimiento realizado por un profesional de la salud del sexo opuesto.
- Utilizar su ropa y pertenencias personales siempre que no atenten contra los derechos de otros pacientes o se consideren médicamente desaconsejables.
- Usar objetos religiosos u otros objetos simbólicos, siempre que no interfieran con los procedimientos diagnósticos, los tratamientos, otros pacientes o el personal.
- Tratamiento confidencial de su historia clínica, de acuerdo con las leyes estatales y federales. (Consulte el Aviso de prácticas de privacidad del hospital para obtener una explicación detallada).
- Restringir el acceso a la información médica a personas que no sean personal autorizado del hospital o que no estén directamente implicadas en su atención, en el pago de la misma y/o en la planificación del alta.
- Tener acceso gratuito a un intérprete si no hablan inglés como lengua materna. Disponer de ayudas auxiliares/dispositivos de asistencia gratuitos si tienen una discapacidad visual, del habla, auditiva o cognitiva.
- La familia del/de la paciente o los representantes legalmente autorizados podrán ejercer los derechos y las responsabilidades que se describen en este paquete en nombre del/de la paciente.

Directivas anticipadas

- Se ofrecerá a cada paciente la oportunidad de completar una declaración de directivas anticipadas que documente sus deseos en relación con el soporte vital y los cuidados médicos al final de la vida, en caso de que el/la paciente no pueda expresar sus deseos en el futuro. Todo paciente tiene derecho a esperar que el hospital y su personal médico respeten los deseos expresados en un documento de directivas anticipadas.
- Todo paciente tiene derecho a designar a otra persona para que tome decisiones de atención médica en su nombre, en caso de que el/la paciente no pueda tomarlas en el futuro.

Finanzas, facturación y seguros

Todos los pacientes tienen derecho a lo siguiente:

- Recibir información sobre cómo solicitar prestaciones de Medicare o Medicaid, cómo recibir reembolsos por pagos anteriores cubiertos por dichas prestaciones y recibir una copia de cualquier solicitud presentada en nombre del/de la paciente.
- Si es beneficiario(a) de Medicare, se le proporcionará un aviso de los derechos de apelación del alta y un aviso de no cobertura de servicios o de la hospitalización continuada que no serán cubiertos por el programa Medicare.
- Gestionar sus asuntos financieros personales y recibir un informe de todas las transacciones financieras realizadas en su nombre.
- Participar en el programa del hospital para gestionar los fondos personales del/de la paciente.
- Recibir una explicación clara de la factura por los servicios prestados en el hospital, y de cualquier servicio que no esté cubierto por el seguro, Medicare, Medicaid u otro tercero pagador.
- Recibir información sobre la elegibilidad para la política de asistencia financiera del hospital.

Quejas y reclamaciones

Las quejas y reclamaciones pueden expresarse, sin interferencias ni represalias por parte del hospital, al gestor del caso del/de la paciente o a cualquier miembro del personal del hospital. Se intentará resolver la queja o reclamación lo antes posible.

Si algún paciente considera que su queja o reclamación no ha sido resuelta por el hospital, puede presentar una queja ante el Departamento de Salud Pública de Connecticut:

Facility Licensing and Investigations Section
Connecticut Department of Public Health
410 Capitol Ave., MS# 12 HSR
Hartford, CT 06134-0308
Teléfono: 860-509-7400
Fax: 860-707-1916 o 860-509-37535
Correo electrónico: dph.fliscomplaint@ct.gov

Cualquier paciente también puede ponerse en contacto con The Joint Commission (por escrito) con cualquier preocupación relacionada con la seguridad del/de la paciente o la calidad de la atención visitando el sitio web en www.jointcommission.org y haciendo clic en "Report a Patient Safety Event" (Informar un evento relacionado con la seguridad del/de la paciente), o por fax al 630-792-5636, o por correo a:

Si algún paciente cree que el Hospital for Special Care no le ha proporcionado un intérprete o un servicio/ayuda auxiliar, o le ha discriminado de alguna manera, puede solicitar los servicios o presentar una queja llamando al Coordinador de comunicaciones del hospital al 860-989-9717.

Responsabilidades de los pacientes

Los esfuerzos del hospital para proporcionar un entorno seguro y apoyar la atención médica de alta calidad requieren 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.
- Informe a su médico o profesional sanitario todo lo que pueda sobre sus síntomas y dolencias, su historia clínica, sus hospitalizaciones previas y sus medicamentos.
- Informe a sus médicos y enfermeras de cambios en su estado de salud o problemas de salud inesperados.
- Haga preguntas cuando no entienda claramente las instrucciones o los objetivos relacionados con su atención y tratamiento.
- Siga el plan de tratamiento recomendado o acepte las consecuencias de sus actos si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones relativas a su atención médica.
- Llegue a tiempo a las citas ambulatorias. Notifique a la clínica con antelación si no puede acudir a una cita programada.
- Proporcione copias de cualquier directiva anticipada o documento legal que autorice a otra persona a tomar decisiones de atención médica por usted.
- Seguir las políticas y procedimientos del hospital, incluidos los relacionados con un entorno sin humo y el consumo de alcohol.
- Seguir todas las políticas de visitas del hospital y las normas de la unidad de atención al paciente relacionadas con la conducta del/de la paciente/visitante. Esto incluye la asistencia en el control del comportamiento de sus visitantes y el control del ruido.
- Respetar en todo momento los derechos de los demás pacientes y del personal del hospital. Esto incluye, entre otros, los siguientes aspectos:
 - derechos personales a la privacidad y a no sufrir acoso o conductas ofensivas de ningún tipo, como:
 - Comportamiento agresivo o violento, agresiones físicas, amenazas (verbales y no verbales) o lenguaje abusivo.
 - Lenguaje discriminatorio.
 - Lenguaje o acciones que puedan percibirse como acoso sexual.
 - Respetar el derecho a la intimidad de otros pacientes, visitantes y personal del hospital. Queda prohibido el uso de teléfonos móviles, cámaras u otros dispositivos para tomar o compartir fotografías (o cualquier otro tipo de imagen digital o grabación de audio) de otras personas sin su consentimiento específico previo.
 - Cumplir puntualmente y según lo acordado con el hospital cualquier obligación financiera asociada a su atención.

Si tiene alguna pregunta o duda sobre sus derechos y responsabilidades como paciente, no dude en ponerse en contacto en cualquier momento con el gestor de su caso o con cualquier miembro del personal del hospital que participe en su atención.