

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE DEL BAYLOR SCOTT & WHITE

El paciente, o el representante del paciente designado legalmente, y cuando así corresponda, tiene derecho a:

- Que se le trate con dignidad, cortesía, consideración y respeto.
- Tener acceso razonable a la atención, a recibir el tratamiento y los servicios médicos en un ambiente seguro y sin discriminación basada en la edad, la raza, la etnia, el origen nacional, la religión, la cultura, el idioma, una discapacidad física o mental, el nivel socioeconómico, el sexo, la orientación sexual, las preferencias sexuales o la identidad o expresión de género.
- Recibir información de un modo que le sea comprensible y que se le proporcionen los servicios de un traductor o intérprete, si fuese necesario.
- Elaborar directivas anticipadas (por ej., directivas para los médicos y la familia o personas sustitutas (lo que se conoce también como testamento vital); un Poder para la atención médica; una Orden de no reanimar fuera del hospital; una Declaración por tratamiento mental) y a que el personal del hospital y los profesionales que prestan atención en el hospital cumplan esas directivas, con el conocimiento de que personal y de los profesionales del hospital deben procurar la revisión por parte del Comité de ética en el caso en que no puedan cumplir esas directivas debido a razones médicas o de otro tipo.
- Recibir, a pedido, las políticas y los procedimientos hospitalarios por escrito respecto de los métodos que se emplean para salvar vidas y el uso de o el rechazo a los mecanismos de soporte vital.
- Que un familiar o representante de su elección y su propio médico notifiquen de inmediato acerca de su admisión al hospital.
- Designar a una persona como la persona de apoyo del paciente.
- Recibir las visitas o las visitas designadas específicas de su elección y que se notifique a dichas visitas acerca de los motivos de tales restricciones o limitaciones.
- Estar informado de los nombres y las funciones de los profesionales del ámbito de la salud que proporcionan atención personal, así como de cualquier institución de salud y educativa externa involucrada en la prestación del tratamiento.
- Recibir una explicación de parte del profesional que brinda el tratamiento acerca de la afección médica y del estado de salud del paciente, del tratamiento recomendado, de los resultados esperados, de los riesgos involucrados y de las alternativas médicas lógicas, si correspondiese.
- Tomar decisiones informadas respecto de la atención y a rechazar la medicación o el tratamiento luego de que se le hayan explicado las posibles consecuencias de dicha decisión, salvo que la situación represente un peligro para la vida o que la ley exija la realización del procedimiento.
- Otorgar el consentimiento informado por escrito (si la ley vigente así lo exige) antes de iniciar un procedimiento o tratamiento médico específico que no se considere de emergencia.
- Proporcionar un consentimiento informado o declinar su participación, si correspondiese, a los fines de la grabación/filmación por motivos que no sean el tratamiento, el diagnóstico o la identificación; la capacitación de los estudiantes y residentes y la investigación de carácter investigativa.
- Participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención, si pudiese. Participar en la consideración de cuestiones éticas que surjan durante la atención del paciente.
- Solicitar, o que el médico solicite en nombre del paciente, que se lleve a cabo una evaluación de la planificación del alta y a que dicha información se le suministre al paciente, al representante y al médico.
- Recibir la evaluación y el manejo apropiados del dolor.
- Estar libre de cualquier tipo de negligencia; explotación; abuso verbal, mental y físico; acoso y restricción ilegal, así como de recibir la implementación segura de restricción o reclusión legales por parte del personal capacitado.
- Ser trasladado a otro centro a pedido o en el caso en que el hospital no pueda proporcionar la atención médica pertinente.
- Recibir una explicación anticipada de los motivos por los que un profesional le traslada a otro centro. Que se le proporcionen servicios religiosos o espirituales de otro tipo.
- Conocer los nombres/direcciones/números de teléfono de los grupos de defensa a los pacientes, así como de las organizaciones que brindan servicios de protección.
- Esperar privacidad personal y confidencialidad respecto del trato de la información médica, según exige la ley.
- Obtener una copia de sus registros médicos mediante el pago de una tarifa razonable y dentro de un plazo de tiempo lógico, luego de haber enviado una solicitud por escrito al hospital.
- Recibir una copia de los derechos y responsabilidades del paciente (por ej., Una guía sobre su atención, el folleto sobre los derechos y responsabilidades del paciente), así como el nombre y número de teléfono del miembro del personal a quien se pueden dirigir las consultas o los reclamos. Presentar una queja si considera que ha sido objeto de discriminación, se le ha dado el alta en forma prematura, ha sido objeto de atención por debajo del estándar o, por el contrario, ha recibido un trato no satisfactorio por parte del hospital.

Reclamos sobre privacidad del paciente o confidencialidad: (866) 245-0815
Problemas de facturación: (800) 725-0024 North Texas
(800) 994-0371 Central Texas

Toda vez que el paciente no pueda comunicarse o participar del tratamiento, el paciente, sus familiares y/o el representante legalmente designado del paciente tienen la responsabilidad de:

- Proporcionar información acerca de sus antecedentes de salud y médicos, incluso enfermedades anteriores, estadías en hospitales y uso de medicamentos.
- Informar a su proveedor de atención médica si se necesitan adaptaciones especiales para ayudarles a comprender el plan de tratamiento.
- Hacer preguntas o reconocer cuando la información proporcionada no sea clara o no entiendan el curso del tratamiento o la decisión sobre la atención.
- Seguir las instrucciones y cooperar en el seguimiento de la atención prescrita o recomendada por el proveedor de atención médica.
- Aceptar las consecuencias en caso de no seguir el plan de tratamiento recomendado, reconocer el efecto de las elecciones respecto del estilo de vida sobre su salud.
- Obedecer las normas y reglamentos del centro y ser respetuoso y considerado con los otros pacientes, el personal y la propiedad, lo que incluye no registrar (mediante fotografías, videos, audio u otros medios) a otros pacientes, médicos o personal sin permiso previo, así como mantener tanto un lenguaje como una conducta civiles.
- Cumplir con las obligaciones financieras asociadas a su atención.
- Poner en conocimiento a su proveedor de atención médica o al personal del hospital acerca de su insatisfacción respecto de la atención recibida.

El tutor del paciente, un pariente o una persona responsable legalmente autorizada puede ejercer, en la medida en que la ley lo permita, los derechos delineados en nombre del paciente, en el caso en que este:

- Haya sido considerado incompetente, de conformidad con la ley;
- Su médico determine que es mentalmente incapaz de comprender el tratamiento o procedimiento propuesto;
- No pueda comunicar su voluntad respecto del tratamiento o sea menor de edad.

Notificación al paciente sobre recolección de datos:

El programa de Recolección de Información sobre Atención Médica de Texas (Texas Healthcare Information Collection, THCIC) del Departamento de Servicios Estatales de Salud de Texas recibe datos de reclamos de pacientes respecto de servicios llevados a cabo por Baylor Scott & White Health. Los datos de reclamo de los pacientes se usan para contribuir con la mejora de la salud de Texas a través de varios métodos de investigación y análisis. Se puede obtener más información sobre la recolección de datos de pacientes en www.baylorscottandwhite.com o www.dshs.state.tx.us.

Información sobre el proceso de presentación de quejas:

Investigaremos su reclamo a través de nuestro proceso formal de presentación de reclamos y le daremos una respuesta. Si bien le recomendamos dirigir sus inquietudes directamente a nosotros, usted siempre tiene derecho a presentar cualquier reclamo ante el Departamento de Servicios de Salud Estatales de Texas (Texas Department of State Health Services) mediante correo electrónico, fax, carta o llamada telefónica a los números de contacto y direcciones que figuran a continuación.

Departamento de Servicios de Salud Estatales de Texas al
1-888-963-7111 (número gratuito)
PO Box 149347, MC-1913
Austin, Texas 78714-9347
Correo electrónico: customer.service@dshs.state.tx.us

Correo electrónico: patientsafetyreport@jointcommission.org
Teléfono: (800) 994-6610
Días de semana: de 8:30 a. m. a 5 p. m., horario del centro
Fax: (630) 792-5636
Correo postal de EE. UU.:
Office of Quality Monitoring
The Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181

Derecho de los pacientes de una HMO a presentar un reclamo:

Puede enviar un reclamo a su HMO si no está satisfecho con los procedimientos, las operaciones o los servicios de atención médica que recibió de sus médicos. Las HMO deben cumplir los plazos correspondientes para resolver su reclamo y deben proporcionarle una respuesta por escrito. Si no lo satisface la decisión de la HMO, puede apelar la decisión ante el panel de apelaciones de la HMO. Los miembros del panel de apelaciones no pueden ser los mismos individuos que revisaron o decidieron su reclamo. Llame o escriba a su HMO para obtener más información sobre el proceso de reclamo y apelación de la HMO. También puede comunicarse al Departamento de Seguros de Texas para obtener más información acerca de sus derechos y de los requisitos de la HMO a la siguiente dirección o a los números de teléfono:

Departamento de Seguros de Texas
Línea de ayuda para reclamos de HMO: 1-800-252-3439
En Austin, llame al 512-463-6515
Servicio en español