

Baylor Scott & White Medical Center – Sunnyvale

Como paciente de Baylor Scott & White Medical Center – Sunnyvale, usted o la persona legalmente responsable que haya nombrado, tiene ciertos derechos y responsabilidades. Creemos que si los entiende, podrá contribuir a la eficacia de su tratamiento y a la calidad de su atención como paciente. A continuación se encuentra una lista de Derechos y responsabilidades del paciente, que refleja nuestro esmero y compromiso hacia usted como paciente, o familiar o tutor legal de un paciente.

DERECHOS DEL PACIENTE

Sus derechos son los siguientes:

1. Acceder a tratamientos médicos médicamente indicados independientemente de su edad, raza, sexo, grupo étnico, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, estado socioeconómico, orientación sexual, identidad o expresión de género.
2. Negarse a recibir cualquier tipo de atención, terapia, medicamento o procedimiento en contra de los consejos clínicos de su médico. Puede haber ocasiones en que dicha atención se proporcione en virtud de una ley.
3. Que un miembro del personal le informe con prontitud a un familiar o representante de la familia, y a su médico, de su ingreso en la instalación de atención médica.
4. Recibir atención considerada y respetuosa. Además, a estar enterado de los nombres de los médicos, enfermeros y otros trabajadores y personal de atención médica que le brinda cuidados médicos.
5. Que se respeten sus valores personales culturales, psicosociales, espirituales, religiosos y personales, y sus creencias y preferencias.
6. Participar en las decisiones de su atención médica, tratamiento y servicios.
7. Que lo mantengan informado sobre su atención médica, tratamiento y servicios, y de los riesgos, beneficios y alternativas a estos.
8. Crear un documento de instrucciones anticipadas para la atención médica (como un testamento vital o poder legal permanente para la atención médica) con la expectativa de que el personal y los proveedores médicos honren dichas instrucciones, en la medida que lo permita la ley y las políticas de Baylor Scott & White Medical Center – Sunnyvale.
9. Hacer preguntas y dialogar sobre los asuntos de ética de su atención médica, incluso con el fin de resolver algún conflicto con respecto a retener, retirar o decidir en contra de la atención dirigida a mantenerlo con vida.
10. Nombrar a una persona de apoyo, si fuera necesario, para que actúe en su nombre y haga valer y proteja sus derechos como paciente, y para que esté presente durante su estadía siempre y cuando se cumplan los criterios de restricciones.
11. Esperar que, dentro de la capacidad y las normas vigentes, la instalación de atención médica responda razonablemente a la solicitud de un paciente para que se tomen las medidas médicamente indicadas de atención médica y servicios, incluso medidas para el tratamiento del dolor.
12. Si lo solicita y fuera permitido en términos médicos y legales, se le podrá trasladar a otra instalación después de que le informen de la necesidad, los riesgos, beneficios y las alternativas a dicho traslado.
13. Tener privacidad personal y recibir cuidados médicos en un entorno seguro sin estar expuesto a actos de negligencia, explotación, maltrato verbal, mental, físico ni abuso sexual.
14. Decidir si desea visitantes o no, mientras se encuentre aquí. El hospital podría tener que limitar a los visitantes por el bien de su propia atención o la de los demás pacientes.
15. Recibir información de una manera que pueda entender. Esto incluye servicios de interpretación y traducción, sin cargo alguno, en el idioma que prefiera para hablar sobre su atención médica. También incluye proporcionarle la ayuda necesaria si tiene impedimentos de la vista, del habla o de la audición.
16. A no estar sujeto a restricciones físicas de ningún tipo salvo si fueran médicamente necesarias.
17. A la confidencialidad de sus expedientes clínicos, excepto en los casos en que se sospeche de maltrato o abuso o algún peligro de salud pública, o cuando la ley requiera o permita divulgar los mismos.
18. Acceder o solicitar que se enmiende la información en sus expedientes clínicos dentro de un plazo razonable y a que se le explique o interprete la información, según sea necesario, excepto cuando lo restrinja la ley y siempre y cuando no interfiera en el tratamiento.
19. Autorizar o negarse a tomar parte en una investigación científica que afecte sus cuidados médicos.
20. Esperar que el hospital obtenga su permiso antes de tomar fotos o hacer grabaciones en audio o en video de su persona si el objetivo de los mismos no está relacionado con su identificación, atención, diagnóstico o terapia.
21. Examinar y recibir una explicación de su factura, independientemente de la fuente del pago. Usted tiene derecho a estar enterado de los métodos de pago.
22. Esperar razonablemente la continuidad de su atención cuando sea adecuado, y a que le informen alternativas realistas a dicha atención cuando ya no sean indicados los servicios de la instalación de atención médica.
23. Recibir un aviso por escrito que explique cómo se usará y divulgará su información médica personal a otros profesionales de atención médica que participan en sus cuidados.
24. Hacer preguntas sobre la atención que recibe. Comuníquese con el enfermero, o si desea que el enfermero se comunique con su médico, se llamará a dicho médico o al médico encargado de sus cuidados ese día.

Solución de problemas

Comunicar sus inquietudes sobre su estadía y participar en la resolución de dilemas sobre su atención, tratamiento y servicio: nos interesa mucho conocer sus inquietudes y le agradeceríamos la oportunidad de resolverlas. Si tiene alguna inquietud o queja, hable con el personal o solicite hablar con el supervisor o gerente de la unidad o departamento. Si prefiere comunicar su inquietud o queja a un representante de enlace con los pacientes, llame al 972.892.3000. También puede comunicarse con una agencia independiente en lugar de contactar a un representante de enlace con los clientes. Dicha agencia es el Departamento de Servicios de Salud del Estado de Texas, en: PO Box 149347, Austin, TX 78714-9347, 888.973.0022 o por correo electrónico en hfc.complaints@dshs.state.tx.us. Si tiene alguna inquietud sobre su

atención como paciente y la seguridad en el hospital que no haya abordado el hospital, puede comunicarse la Comisión Conjunta llamando al 800.994.6610 o en patientsafetyreport@jointcommission.org.

Los beneficiarios de Medicare con quejas referentes a la calidad de la atención, decisiones de cobertura o alta hospitalaria prematura, tienen derecho a remitir la queja para su evaluación ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (Quality Improvement Organization), que es un grupo de médicos compensados por el gobierno federal que examina la necesidad médica, idoneidad y calidad del tratamiento hospitalario proporcionado a pacientes de Medicare. Comuníquese con:

TMF Health Quality Institute
Review and Compliance
Bridgepoint 1, Suite 300
5918 West Courtyard Drive
Austin, TX 78730-5036
800.725.9216

RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

Como paciente, familiar o tutor legal en Baylor Scott & White Medical Center – Sunnyvale, le pedimos:

1. Proporcionar, a su mejor saber y entender, información correcta y completa sobre los síntomas actuales, el motivo de su visita, las enfermedades y hospitalizaciones previas, el uso de medicamentos (con o sin receta médica y hierbas medicinales) y otros asuntos relacionados con la salud.
2. Ayudar a garantizar su propia seguridad conociendo la identidad de los proveedores de atención médica y notificando sus inquietudes, riesgos percibidos o cambios inesperados en su atención, tratamiento, problema médico o del servicio prestado.
3. Comunicarse y hacer preguntas cuando no entienda lo que se le haya dicho sobre su diagnóstico, pruebas médicas, plan de tratamiento, medicamentos, atención médica o lo que se espera que haga.
4. Participar en las decisiones sobre su tratamiento y seguir el plan de atención, servicio o tratamiento creado. Debe comunicar cualquier duda que tenga, sobre su capacidad para seguir y cumplir con el plan de atención propuesto o con el tratamiento, al personal o a su médico. Si decide no seguir su plan de tratamiento, usted asumirá dicha responsabilidad.
5. Proporcionar una copia de su documento de Instrucciones anticipadas para la atención médica, Testamento vital, Poder legal permanente para la atención médica, y sus permisos para donaciones de órganos o tejido, a los profesionales de atención médica que cuidan su salud.
6. Seguir las reglas y reglamentos de la instalación de atención médica sobre la atención y la conducta de los pacientes.
7. Ser considerado y respetuoso con el personal y con los bienes de la instalación de atención médica.
8. Proporcionar información de seguro médico y colaborar con la instalación de atención médica para gestionar los pagos cuando sea necesario.
9. Cumplir con prontitud toda obligación financiera acordada con la instalación de atención médica.
10. Ser considerado con otros pacientes, ayudar a controlar el ruido y las perturbaciones, regirse por las políticas que prohíben fumar y respetar los bienes de los demás.

Si desea obtener más información sobre sus derechos y responsabilidades, o si desea proporcionar comentarios sobre la atención médica, comuníquese con el Departamento de Relaciones con los Pacientes de Baylor Scott & White Medical Center – Sunnyvale llamando al 972.892.3000.