

# Derechos y responsabilidades del paciente

## Sus derechos como paciente

### Creemos que usted tiene derecho a:

- Recibir una atención considerada y respetuosa, basada en sus necesidades psicosociales, físicas y espirituales.
- Recibir atención en un entorno seguro.
- Acceder de forma imparcial a una atención médica de calidad, independientemente de su raza, color, religión, sexo, identidad de género, etnia, discapacidad o fuente de pago.
- Que se le comuniquen las restricciones clínicas o las limitaciones a las visitas. Beacon Associates no restringirá, limitará ni denegará de ninguna manera los privilegios de visita por motivos de raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.
- Gozar de confidencialidad y privacidad personal durante su estadía en Beacon.
- Designar qué personas pueden visitarlo y quienes no, independientemente del vínculo que tengan con usted, y garantizar que todos los visitantes disfruten de iguales y plenos privilegios de visita, de acuerdo con sus preferencias.
- Designar una persona de apoyo que pueda actuar en su nombre.
- Ser informado sobre su estado de salud y participar en la planificación, el desarrollo y la puesta en práctica del plan de atención, lo que incluye la planificación o la discontinuación del tratamiento y el alta del hospital.
- Recibir toda la información necesaria para brindar consentimiento informado respecto de cualquier procedimiento o tratamiento propuesto. Esa información incluye posibles riesgos, molestias y beneficios del procedimiento o tratamiento, así como tratamientos alternativos. \*Usted podrá solicitar, consentir o rechazar el tratamiento.
- Tener un representante o una persona sustituta o de apoyo (el padre o la madre, un tutor, una persona con un poder legal para fines médicos o un representante para atención médica, según lo permita la ley del estado) que ejerzan sus derechos cuando usted no sea capaz de hacerlo, y que el personal y los médicos que le proporcionan atención en el Hospital cumplan con estas determinaciones.
- Crear y hacer aplicar instrucciones anticipadas de atención médica de conformidad con la Ley de Autodeterminación del Paciente (Patient Self-Determination Act) en relación con las decisiones sobre su atención médica, y que los médicos que le proporcionan atención cumplan con esas instrucciones.
- No sufrir restricciones innecesarias que no sean médicamente necesarias o que se utilicen como medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.
- No sufrir abuso o acoso, y a tener acceso a servicios de protección.
- Recibir una comunicación eficaz cuando exista una barrera idiomática, lo que incluye los problemas de audición y habla. Se le proporcionará un intérprete especializado en medicina.

- Profesar sus valores y creencias personales, religiosas, espirituales o culturales, siempre y cuando estos no interfieran con el bienestar de terceros o con el plan de tratamiento.
- Conocer la situación profesional de todas las personas que proporcionan servicios.
- Conocer los motivos de cualquier cambio propuesto en la plantilla de profesionales responsables de su atención.
- Conocer los motivos de un traslado, tanto dentro como fuera del Hospital.
- Conocer las relaciones entre el Hospital y otras personas u organizaciones que participan en la prestación de atención médica.
- Que su historia clínica y toda su información personal se traten de manera confidencial.
- Tener acceso a la información de su historia clínica dentro de un plazo razonable según lo permita la ley.
- Estar plenamente informado y consentir o rechazar participar en algún proyecto inusual experimental o de investigación sin comprometer el acceso a los servicios.
- Que se notifique sin demora a un familiar o representante de su elección y a su médico sobre su admisión en el Hospital.
- Poder comunicar sus inquietudes o quejas con respecto a la atención, el plan de tratamiento o asuntos económicos, y a recibir una pronta respuesta en relación con dichas inquietudes o quejas. Las inquietudes pueden tratarse con el médico, el enfermero, el jefe o el supervisor de enfermeros o el representante de pacientes.
- Participar en discusiones éticas que surjan en el curso de su atención, lo que incluye asuntos de resolución de conflictos, denegación de servicios, renuncia al tratamiento de soporte vital, participación en estudios de investigación o ensayos clínicos y atención terminal.
- Solicitar información sobre los cargos por los servicios y las opciones de pago disponibles del Hospital y recibir asistencia económica de acuerdo con las cláusulas y las condiciones de este establecimiento. Solicitar y recibir una explicación detallada del importe total facturado.
- Ser informado sobre el origen de los reintegros del establecimiento por los servicios y cualquier limitación que pueda imponerse a la atención médica.
- Ser informado (y que se informe a su familia cuando resulte apropiado) sobre el resultado de la atención médica, lo que incluye los resultados imprevistos.
- Que se informe a sus familiares sobre la posibilidad de prestar consentimiento para la donación de órganos y tejidos en el caso de fallecimiento en el Hospital.

### Con respecto al dolor, usted tiene derecho a:

- Expresar su dolor y que se acepte y respete esa expresión como el indicador más confiable de su dolor.
- Que se realicen evaluaciones exhaustivas y sistemáticas del dolor de forma continua.
- Recibir el tratamiento más eficaz que sea posible para el dolor.
- Recibir información y participar en todas las decisiones relacionadas con cada aspecto del tratamiento del dolor.

## Sus responsabilidades como paciente

### Como parte de la relación entre el hospital y el paciente, le solicitamos que acepte las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar información precisa con respecto a su salud, para colaborar con el desarrollo del plan de tratamiento.
- Cumplir las indicaciones relacionadas con el plan de tratamiento. Dirigir las preguntas o las inquietudes relacionadas con el plan de tratamiento o los resultados esperados al médico o el enfermero.
- Informar sobre cualquier riesgo percibido en la atención o inquietudes de seguridad, así como sobre cambios inesperados en su afección.
- Responsabilizarse de los resultados si rechaza el tratamiento o no cumple las instrucciones con respecto a la atención.
- Seguir las políticas del Hospital, incluso las relacionadas con el consumo de tabaco, uso de teléfonos celulares, ruidos y visitas.
- Ser respetuoso de los derechos y la propiedad de otros pacientes, así como de los del Hospital.
- Proporcionar al Hospital una copia de sus instrucciones anticipadas de atención médica. Si en una admisión previa proporcionó una copia de ellas, y aún están vigentes, a pedido suyo se puede recuperar la copia de los registros.
- Realizar preguntas si no comprendió claramente las instrucciones.
- Cumplir con las obligaciones económicas tan pronto como sea posible, al proporcionar información precisa y actual para los reclamos al seguro, obtener certificaciones previas si así lo solicita su compañía de seguro, realizar los arreglos para el pago de su factura y ser honesto sobre sus necesidades económicas para que podamos brindarle asistencia.
- Evitar llevar objetos de valor al Hospital, o tener objetos de valor en la caja fuerte del Hospital, y aceptar la responsabilidad por los objetos personales que elija dejar en su habitación.
- Notificar a los cuidadores cualquier situación no satisfactoria que experimente.
- Aceptar a todos los cuidadores, independientemente de su raza, edad, discapacidad u origen nacional.
- Avisarnos si tiene objeciones con respecto a la participación en su atención de estudiantes de medicina.
- Evitar el lenguaje o la conducta abusivos, amenazantes o inapropiados.

*\*Este derecho no debe interpretarse como un mecanismo para solicitar la prestación de atención o servicios que se consideren médicamente innecesarios o inapropiados.*

Como paciente de Elkhart General Hospital, usted tiene derecho a recibir una atención excepcional, un servicio excelente y plena información con respecto a su estadía. Para destacar nuestro compromiso con usted y su salud, creemos en la importancia de honrar y respetar los Derechos del Paciente.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre la atención en el Hospital, comuníquese con los representantes de pacientes al 574-647-7600, para que podamos tratar de resolver la situación.

**Usted tiene derecho a apelar cualquier queja continua no resuelta o a presentar su queja directamente a los siguientes organismos:**

**Indiana State Department of Health (ISDH)**  
2 North Meridian Street, Indianapolis, IN 46204  
317.223.1325 | [www.in.gov/isdh](http://www.in.gov/isdh)

**The Joint Commission**  
One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181  
Attn: Office of Quality and Patient Safety  
fax: 630.792.5636 | [patientsafetyreport@jointcommission.org](mailto:patientsafetyreport@jointcommission.org)  
[www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org)

**Office for Civil Rights (OCR)**  
**U.S. Department of Health & Human Services**  
200 Independence Ave., S.W., Washington D.C. 20201  
800.368.1019 | [www.hhs.gov/ocr](http://www.hhs.gov/ocr)

**KEPRO (Medicare Patients)**  
5700 Lombardo Center Drive, Suite 100, Seven Hills, OH 44131  
855.408.8557 | [www.kepro.org](http://www.kepro.org)

**Centers for Medicare & Medicaid Services Ombudsman**  
7500 Security Boulevard, Baltimore, MD 21244  
<https://www.cms.gov/center/special-topic/ombudsman-center.html>

