



Derechos y responsabilidades del paciente y la familia

1 de enero de 2012

En el hospital infantil Texas Scottish Rite, brindar un buen servicio a nuestros pacientes y sus familias o representantes es nuestra más alta prioridad. Nos comprometemos a hacer que su estancia en el hospital o su visita ambulatoria sean lo más placenteras posible. Hemos adoptado los siguientes Derechos y responsabilidades del paciente y la familia para proteger y fomentar el bienestar de aquellos a quienes servimos. Si, por alguna razón, su estancia no se desarrolla como se esperaba, usted tiene derecho a notificar a cualquier persona en la Administración o a reportarlo de las maneras indicadas en el documento "Inquietudes sobre su atención y la de su hijo".

Con respecto a su plan de atención, usted tiene derecho a:

- Recibir una copia del folleto sobre los Derechos y responsabilidades del paciente y la familia.
- Recibir una copia del Aviso de prácticas confidenciales del hospital al momento del ingreso o internación en el hospital.
- Recibir una copia del documento "Un mensaje importante de Medicare" en caso de ser beneficiario de Medicare y paciente interno.
- Participar en el desarrollo y la implementación de su plan de tratamiento o atención, de su plan de alta y de su plan de control del dolor como paciente interno y como paciente externo.
- Conocer el nombre y el cargo de las personas principalmente responsables de su atención, tratamiento o servicios.
- Tomar decisiones informadas sobre su atención.
- Recibir información sobre su estado de salud con terminología y métodos fáciles de entender.
- Solicitar o rechazar un tratamiento y recibir información sobre las consecuencias médicas de tal rechazo.
- Recibir una explicación oportuna sobre cualquier resultado inesperado de la atención, el tratamiento o los servicios.
- Recibir información sobre sus responsabilidades relacionadas con su atención, tratamiento y servicios.
- Preparar directivas por anticipado y esperar que el personal y los profesionales del hospital que le proporcionen atención cumplan con las mismas.
- Delegar su derecho a tomar decisiones informadas a otra persona.
- Que se notifique de manera oportuna a un integrante de su familia o a un representante de su elección y a su médico primario sobre cualquier ingreso suyo al hospital.
- Recibir una respuesta razonable de parte del hospital a sus pedidos y necesidades de tratamiento o servicios, siempre que se encuentren dentro de las posibilidades del hospital, su misión y las leyes y regulaciones correspondientes.
- Obtener comodidad con respecto al dolor y a ser tratado(a) con dignidad en caso de necesitar atención terminal, incluyendo tratamiento de síntomas primarios o secundarios que respondan al tratamiento, según usted lo desee o según la decisión de su representante; a que se controle el dolor de manera efectiva, y a que se reconozcan sus inquietudes psicosociales y espirituales, así como su manifestación de tristeza.

Con respecto a la privacidad, el respeto, la dignidad y su comodidad, usted tiene derecho a:

- Recibir servicios indistintamente de su edad, raza, origen étnico, religión, cultura, lenguaje, discapacidad física o mental, condición socioeconómica, sexo, orientación sexual e identidad o expresión de género.
- Mantener su privacidad.
- Recibir atención en un entorno seguro.
- Recibir visitas de su familia o cualquier otra persona de su elección que le proporcione apoyo.
- Otorgar o negar su consentimiento antes de producir grabaciones, filmes u otras imágenes; a solicitar el cese de la producción de grabaciones, filmes u otras imágenes; o a revocar el consentimiento antes de que se utilicen las grabaciones, los filmes o las imágenes.

Con respecto a la información médica personal, usted tiene derecho a que su información médica personal se maneje de manera apropiada, según se establece en el Aviso de prácticas confidenciales del hospital.

Con respecto a nuestro personal y nuestro entorno, usted tiene derecho a:

- Permanecer en un entorno que fomente la dignidad y contribuya a una imagen personal positiva.
- Permanecer en un entorno libre de negligencia, explotación o abuso sexual, físico, verbal o psicológico.
- Permanecer en un entorno libre de cualquier tipo de restricción o reclusión, impuesto por el personal por coerción, disciplina, conveniencia o represalia, a menos que sea médicamente necesario.
- Tener acceso a servicios de protección y representación.
- Recibir servicios pastorales o espirituales, incluso servicios religiosos o espirituales.

Con respecto a los programas de donantes y de investigación, usted tiene derecho a:

- Recibir información sobre los estudios, investigaciones o ensayos clínicos ofrecidos conjuntamente con su atención, o que afecten su atención o tratamiento.
- Negarse a participar en estudios, investigaciones o ensayos clínicos, o interrumpir la participación en cualquier momento, sin poner en riesgo su acceso a la atención, el tratamiento y los servicios que no estén relacionados con la investigación.

Con respecto a otros servicios médicos, usted tiene derecho a:

- Ser sometido(a) a procedimientos de emergencia sin retrasos innecesarios.
- Recibir evaluación y control del dolor apropiados.
- Ser transferido(a) a otras instalaciones en caso de que, para satisfacer sus necesidades o pedidos, exista conflicto con la misión, filosofía o capacidad del hospital.

Con respecto a la calidad, el apoyo y la representación, usted tiene derecho a:

- Ejercer sus derechos sin temor a la discriminación o a represalias.
- Entender el proceso para presentar una queja o un motivo de queja, y que tal queja sea revisada y resuelta por el hospital cuando sea posible.
- Tener acceso a los servicios de un intérprete con la frecuencia razonable.
- Recibir los servicios de una persona o agencia autorizada para que actúe en su nombre y haga valer o proteja sus derechos.
- Recibir consejería e información completa sobre la disponibilidad de recursos económicos conocidos para su atención médica.
- Recibir una explicación de su factura o del estado de cuenta de los servicios de atención médica proporcionados en el hospital.
- Esperar que la institución le proporcione información sobre sus necesidades de atención médica continua al momento de ser dado(a) de alta, y a entender la manera de satisfacer esas necesidades.

Usted tiene la responsabilidad de:

- Proporcionar, a su mejor saber y entender, información completa y precisa sobre sus problemas actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos, directivas por anticipado y cualquier otro asunto pertinente para su atención médica.
- Comportarse de manera razonable y responsable, considerando la naturaleza de su enfermedad.
- Hacer preguntas o informar cuando usted entienda o no entienda el curso de su tratamiento o una decisión de atención.
- Reportar cambios inesperados en su estado de salud al médico, enfermera o terapeuta responsable.
- Seguir el plan de tratamiento o manifestar cualquier inquietud relacionada con su capacidad para cumplir con el mismo.
- Llegar a tiempo a sus citas programadas o notificar a TSRHC sobre su necesidad de cancelar o llegar tarde.
- Respetar las políticas, reglas y reglamentos vigentes en TSRHC para asegurar la calidad de la atención y un entorno seguro para todas las personas en el hospital.
- Respetar los derechos de los otros pacientes y el personal del hospital cumpliendo con los horarios de visita y ayudando en el control de ruido, el humo de cigarro y otras posibles distracciones.
- Respetar la privacidad de los otros pacientes evitando tomar fotografías de los otros pacientes o familias.
- Respetar las pertenencias de otros y de TSRHC.
- Fomentar el respeto y el apoyo mutuos manteniendo una conducta y un lenguaje civilizados en las interacciones con el personal y los profesionales independientes acreditados.