



Banner Health®

# *Derechos y responsabilidades del paciente*

## *Su derecho a un cuidado considerado y respetuoso*

### **Usted tiene derecho a:**

- Tener acceso al cuidado que esté disponible y sea médicamente necesario. Si es necesario transferirlo a otras instalaciones, le serán explicados tanto los motivos para la transferencia como las alternativas.
- Recibir un cuidado considerado y respetuoso que sustente su dignidad dentro del ámbito de nuestra misión, que reconoce su dignidad, valores y creencias personales.
- Llevar puesta ropa personal apropiada y otros artículos religiosos o simbólicos, en la medida en que éstos no interfieran con los procedimientos de diagnóstico o de tratamiento.
- Recibir consuelo cultural y mantener su identidad espiritual durante la hospitalización.
- Solicitar y recibir una explicación pormenorizada y detallada de todos los gastos por servicios prestados en el hospital que aparezcan en su factura, sin tener en cuenta la fuente del pago.
- Recibir cuidados clínicos oportunos y competentes.
- Recibir sin demoras una evaluación y tratamiento del dolor e información con respecto al origen del mismo, además de medidas para la prevención/alivio del dolor.
- Estar informado y participar en las decisiones que conciernan a su cuidado.
- Expresar sus preocupaciones acerca de cualquier aspecto de su hospitalización sin temor a represalias y/o utilizar el proceso de quejas para problemas/preocupaciones sin resolver.
- Presentar una queja ante la Banner Health Board of Directors (Junta de Directores de Banner Health) contactando por escrito a System Vice President Business Health/Risk Management en 1441 N. 12th St., Phoenix, AZ 85006. Ya sea que decida o no utilizar el proceso de quejas del hospital, usted puede presentar sus quejas ante el Arizona Department of Health Services (Servicios de Salud del Departamento de Arizona) en 150 N. 18th Ave. Phoenix, AZ 85007; ante la State Attorney General's Office (Oficina del Fiscal General del Estado) en, 1275 W. Washington, Phoenix, AZ 85007; y/o ante la Office of Quality Monitoring, Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (Oficina de Monitoreo de la Calidad, Comisión Conjunta sobre Acreditación de Organizaciones al Cuidado de la Salud) en, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181 y/o ante el Health Services Advisory Group, Inc. (Grupo Consejero de los Servicios de Salud, Inc.) en., 1600 E. Northern Avenue, Phoenix, AZ 85020.

## *Su derecho a la información y participación en los cuidados*

### **Usted o la persona que decida por usted tiene derecho a:**

- Estar informado acerca de su enfermedad y los cuidados y a tomar decisiones informadas con respecto al cuidado de la salud. En la medida que sea posible, la información será una explicación clara y concisa de su afección y todos los procedimientos propuestos, incluyendo resultados probables, alternativas para el cuidado y problemas relacionados con la recuperación/mejoría.
- Recibir respuestas claras y rápidas ante sus preguntas con respecto al cuidado de la salud.
- Participar en el desarrollo e implementación de su plan de cuidados y tratamiento, incluyendo el manejo del dolor.
- Aceptar o rechazar el tratamiento, según sea permitido por la ley, a lo largo de su estadía en el hospital. Si usted se rehúsa a tomar un tratamiento recomendado, usted recibirá otro cuidado necesario y disponible que esté de acuerdo con sus deseos.
- Aceptar o rehusar tomar parte en investigaciones disponibles que afecten sus cuidados. Si usted escoge no participar, usted

recibirá el cuidado más efectivo que el hospital pueda proporcionar.

- Conocer los nombres y cargos de las personas que lo tratan.
- Revisar y obtener una copia de sus registros médicos dentro de un marco temporal razonable, excepto cuando esté restringido por la ley.
- Solicitar una consulta con un especialista.
- Recibir visitas y a comunicarse con personas fuera del hospital, excepto cuando las restricciones sean necesarias debido a preocupaciones con la seguridad/salud del paciente. Si son necesarias las restricciones, éstas les serán explicadas a usted y a su familia.
- La notificación sobre su admisión al hospital a los miembros de la familia, representantes y/o a su médico.
- Solicitar un intérprete en su idioma preferido, u otros medios razonables de comunicación en pro de comunicarse efectivamente con los proveedores de cuidado de la salud.
- Estar informado de las relaciones que el hospital tiene con entidades externas que puedan influenciar su tratamiento y cuidado. Estas relaciones pueden ser con instituciones educativas, otros proveedores de cuidado de la salud o aseguradoras.
- Ser advertido sobre las reglas del hospital que lo afecten a usted y a su tratamiento y sobre métodos de cobro y pago.

### *Su derecho a la privacidad y confidencialidad*

#### **Usted tiene derecho a:**

- Una privacidad verbal y física tanto como sea razonablemente posible.
- Rehusarse a ver a cualquiera que no esté oficialmente conectado con el hospital, incluyendo visitantes o personas oficialmente conectadas con el hospital pero no directamente involucradas con su cuidado.
- Solicitar que esté presente una persona de su propio sexo durante ciertas partes del examen, procedimiento o tratamiento realizado por un profesional de la salud del sexo opuesto.
- Esperar que sus registros médicos sean revisados sólo por los individuos directamente involucrados con su cuidado a menos que usted dé el permiso para liberar la información o la liberación de la información sea requerida o permitida por la ley. Derechos y responsabilidades del paciente
- Esperar que su información médica sólo esté disponible para aquellas personas involucradas en su cuidado y para quienes estén autorizados en la Condición de Admisión o que de otra forma sean autorizados por usted.
- Rehusarse a ser atendido por un estudiante o a que tales individuos estén presentes durante su cuidado.

### *Su derecho a decisiones éticas*

#### **Usted tiene derecho a:**

- Participar en las cuestiones éticas que surjan en el curso del cuidado, incluyendo aspectos de resolución de conflictos, renunciar a servicios de resucitación, rehusar o retirar tratamientos de mantenimiento de la vida y participar en estudios de investigación o ensayos clínicos.
- Tener directrices anticipadas, tales como un testamento en vida, poderes legales para el cuidado de la salud y/o salud mental y recibir el cuidado de acuerdo con tales directrices. Estos documentos expresan sus elecciones acerca de su cuidado futuro y/o nombramiento de alguien para tomar decisiones por usted, si usted no puede tomar o comunicar sus propias decisiones concernientes al cuidado de la salud. Si usted tiene una directriz anticipada por escrito, usted debe proporcionarle una copia al hospital, a su familia y a su médico.
- Recibir información por escrito sobre sus derechos bajo la ley del estado para tomar decisiones acerca de su cuidado médico (incluyendo el derecho a aceptar o rechazar el tratamiento médico o quirúrgico y el derecho a preparar un poder legal perdurable para el cuidado de la salud o testamento en vida).
- Designar a una persona para que tome decisiones en caso de que usted no esté en capacidad de entender un tratamiento o procedimiento propuesto o no esté en capacidad de comunicar sus deseos con respecto al cuidado.
- Tener acceso al Comité de Ética cuando usted o su familia tengan conflictos con su tratamiento y valores personales.
- Aceptar/rechazar su participación en cualquier estudio de investigación.
- Saber que no será discriminado por o su tratamiento limitado teniendo en cuenta si usted decidió o no preparar un testamento en vida o un poder legal perdurable para el cuidado de la salud.

## *Su derecho a seguridad y protección*

### **Usted tiene derecho a:**

- Esperar una seguridad y protección razonables en las prácticas y ambiente del hospital.
- Estar protegido de cualquier forma de abuso físico, castigo físico, abuso sexual, abuso verbal y abuso psicológico incluyendo la humillación, la amenaza y acciones de explotación.
- Buscar servicios legales para investigar y/o protegerlo del abuso, negligencia y/o fraude.
- Estar libre de restricciones químicas o físicas y aislamiento a menos que sea clínicamente necesario.

## *Su responsabilidad frente a la información y participación en el cuidado*

### **Usted es responsable de:**

- Proporcionar una información exacta y completa acerca de su salud, incluyendo dolencias actuales, enfermedades, hospitalizaciones y uso de medicamentos en el pasado.
- Participar en su plan de cuidado y reportar a sus cuidadores cambios inesperados en su estado, en la medida en que usted esté en capacidad de hacerlo.
- Seguir las órdenes e instrucciones del médico y las instrucciones del personal del hospital para su tratamiento y cuidado.
- Informarle al médico si usted considera que no puede seguir más con su tratamiento y aceptar la responsabilidad por rechazar el tratamiento. Pregúntele a su médico acerca de los riesgos y consecuencias de rehusarse antes de tomar decisiones.
- Trabajar con su equipo de salud para desarrollar un plan de manejo del dolor que incluya asistir a sus médicos y enfermeras para evaluar su dolor, solicitando el alivio del dolor cuando éste comience, discutiendo las opciones de alivio del dolor e informando a sus médicos y enfermeras cuando el dolor no se alivie.
- Hacer preguntas cuando usted no entienda la información o instrucciones.
- Respetar las citas y, cuando no esté en capacidad de hacerlo más por alguna razón, notificar al médico responsable o al hospital.
- Comunicarle a su proveedor de cuidado de la salud sus necesidades espirituales, emocionales y culturales.
- Reconocer el efecto de su estilo de vida sobre su salud personal. Su salud no sólo depende de su cuidado en el hospital, sino que a largo plazo depende de las decisiones que usted tome en su vida cotidiana.
- Revisar periódicamente su testamento en vida o poder legal perdurable para el cuidado la salud, si los tiene, con la familia, el médico y la persona que usted haya seleccionado como su representante.
- Traer con usted una copia actualizada de su testamento en vida o poder legal perdurable para el cuidado de la salud, para que se incluyan con su registro médico en el momento de cada admisión.

## *Su responsabilidad frente a las reglas y regulaciones del hospital*

### **Usted es responsable de:**

- Asegurar que las obligaciones financieras de su cuidado de la salud sean cubiertas tan pronto como sea posible. Proporcionar la información de seguros y pagar sus cuentas prontamente de tal forma que podamos continuar sirviéndole a usted y a la comunidad de una manera efectiva.
- Tener consideración de las necesidades y derechos de otros pacientes, del personal y del hospital; y, seguir las reglas y regulaciones del hospital.
- Respetar la necesidad de otros pacientes de privacidad y tranquilidad. Ser considerado con los otros pacientes cuando utilice su televisor, radio o teléfono.
- Colocar todos los objetos valiosos (joyas, dinero, etc.) en la caja de seguridad del hospital o enviarlos al hogar con la familia.
- Comunicarle al personal del hospital acerca de los artículos personales (dentaduras, gafas, ayudas auditivas, etc.) que tenga con usted en el hospital. Usted será responsable del cuidado de estos artículos durante su estadía.
- Ser respetuoso del ambiente de curación.
- Acatar la política de no fumar.
- Acatar las horas de visita y las horas de abandonar el hospital cuando le den el alta.
- Abstenerse de la iniciación o participación en prácticas fraudulentas del cuidado de la salud; y, reportar el comportamiento ilegal o no ético de los proveedores a las respectivas sociedades médicas, juntas de licenciamiento o autoridades competentes.