

Sus derechos como paciente

El hospital reconoce y respeta los derechos y las responsabilidades de los pacientes, ya que constituyen un aspecto importante de la atención que se les ofrece a los pacientes para motivarlos para que estén más informados e involucrados en su atención. Cuando los pacientes entienden y aceptan sus responsabilidades, el concepto de paciente como socio de la atención se convierte en un componente dinámico del episodio de atención del paciente. El respeto mutuo es vital para una buena comunicación y colaboración y contribuye con la calidad y seguridad de la atención, tratamiento y servicios. Los derechos de los pacientes, así como sus responsabilidades, forman parte integral del proceso de sanación.

Especialistas en relación con los pacientes

270-417-4350 o 417-4351

Lo invitamos a que comparta sus comentarios con nosotros sobre la atención que recibe como paciente y la hospitalidad que encuentra como miembro de la familia o visitante. Si mientras está aquí tiene alguna sugerencia, comentario o pregunta, puede llamar al especialista en relación con los pacientes. El especialista en relación con los pacientes puede responder sus preguntas o puede remitir sus consultas a la persona adecuada.

Derechos de los Pacientes:

1. Se debe mantener el respeto que contribuya a una buena comunicación y colaboración para que pueda contribuir a la calidad y seguridad de la atención, tratamiento y los servicios prestados.
2. Proteger y promover los derechos y responsabilidades del paciente.
3. Se debe informar al paciente o al representante del paciente, si corresponde, sobre sus derechos y responsabilidades y, siempre que sea posible, se le debe informar con anticipación sobre la prestación o suspensión de los servicios, conforme a lo que se establece en esta política. Consulte el formulario: "Sus derechos como paciente, ADMT 51"
4. Mostrar y entregarle una copia impresa de los Derechos y Responsabilidades del Paciente como parte de la información general que se le ofrece a todos los pacientes.
5. Proporcionar directrices de visitas de conformidad con la política del hospital.
6. Tratar a los pacientes de manera digna y respetuosa para respetar su dignidad.
7. Respetar los derechos de los pacientes a una comunicación efectiva.
 - a. Ofrecer información adaptada a la edad, el idioma y la capacidad de entendimiento del paciente.
 - b. Proporcionar servicios de traducción e interpretación, que incluyan el idioma de preferencia del paciente para hablar sobre la atención médica.
 - c. Proporcionar información a pacientes con problemas de la vista, habla, audición o cognitivos de manera que se puedan satisfacer las necesidades del paciente.
8. Respetar los valores, creencias y preferencias culturales del paciente.
9. Respetar el derecho del paciente a la privacidad.
 - a. Esto incluye la privacidad personal del paciente.
 - b. También incluye la privacidad y la confidencialidad de su expediente personal, conversaciones telefónicas y a comunicaciones escritas, además del derecho a enviar y recibir correo de forma oportuna.
10. Respetar el derecho del paciente a recibir manejo del dolor y el derecho a participar en la elaboración e implementación de su plan de manejo del dolor.
11. Acomodar el derecho del paciente a servicios religiosos y otros servicios espirituales.
12. Tener acceso, solicitar enmiendas y obtener información sobre divulgaciones de su información médica de acuerdo con la ley y los reglamentos.
13. Permitir que esté presente la persona de apoyo que elija el paciente para dar apoyo emocional durante el curso de una estancia, a menos que la presencia de la persona infrinja los derechos y la seguridad de los demás o que esté terapéuticamente contraindicado.
14. Proporcionar acceso imparcial a tratamiento y alojamiento disponibles o médicamente indicados, independientemente de la edad, raza, credo, origen étnico, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, estado socioeconómico, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, país de origen, estado de VIH o fuentes de pago de la atención.
15. Respetar el derecho del paciente a participar en las decisiones sobre su atención, su tratamiento o los servicios.
 - a. Involucrar al paciente en la toma de decisiones sobre su atención, su tratamiento o los servicios.
 - b. Permitir que el paciente participe en la elaboración e implementación de su plan de atención/tratamiento como paciente hospitalizado o como paciente ambulatorio.
 - c. Permitir que el paciente participe en la elaboración e implementación de su plan de alta.
 - d. Reconocer los derechos de los pacientes a formular o revisar y corregir sus instrucciones anticipadas.
 - e. Cuando el paciente no puede tomar decisiones sobre su atención, su tratamiento o servicios, el hospital puede pedir que un sustituto tome esas decisiones, de conformidad con lo que establece la ley y los reglamentos.
16. Respetar el derecho del paciente a:
 - a. Rehusarse a recibir atención, tratamiento y servicios, conforme a lo que establece la ley y los reglamentos.
 - b. Recibir información escrita sobre su derecho a rehusarse a recibir atención, tratamiento o servicios, según se incluye en el registro de consentimiento de autorización.
 - c. Otorgar o retener un consentimiento informado de acuerdo con la política del hospital.
 - d. Otorgar o retener un consentimiento informado para que el hospital haga o use grabaciones, películas u otras imágenes del paciente para otros fines distintos a su atención.
 - e. Tomar una decisión informada acerca de su participación en investigación, estudios o ensayos clínicos.

17. Proporcionar un entorno que conserve la dignidad del paciente y contribuya a su buena autoestima.
 - a. Permitir que los pacientes conserven y usen sus posesiones y ropa personal, a menos eso infrinja los derechos de los demás o que este médicamente o terapéuticamente contraindicado, según el entorno o el servicio.
18. Informar al paciente sobre el nombre del médico y otros profesionales de la salud que tienen la responsabilidad principal, o que le prestarán servicios, tratamiento o atención.
19. Notificar, según la elección del paciente, a los familiares o al representante del paciente y al médico del paciente sobre su admisión en el hospital.
20. Proteger al paciente de negligencia, explotación, así como de abuso verbal, mental, físico y sexual.
21. Resolver oportunamente las quejas del paciente, conforme a la política del hospital, para satisfacer las necesidades del paciente y de sus familiares.
22. Proporcionarle al paciente tratamiento, atención y servicios de una manera segura y dentro de un ambiente seguro.
23. Garantizar el derecho del paciente a estar libre de cualquier restricción o reclusión impuesta como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia de parte del personal.
24. Respetar el derecho del paciente a tener acceso a servicios de protección y defensoría.

Responsabilidades del Paciente:

1. Apoyar al paciente para que sea parte de una sociedad de colaboración que genere respeto mutuo y contribuya a la calidad y seguridad de la atención, tratamiento y servicios.
 - a. Esto incluye la responsabilidad del paciente de mantener un lenguaje correcto y un comportamiento cortés cuando se relacione con el personal y profesionales certificados independientes.
2. Recomendar al paciente que proporcione, según sus mejores conocimientos, información completa y veraz acerca de sus quejas presentes, enfermedades, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos del pasado que estén relacionados con su salud y que puedan ser de ayuda en la prestación de los servicios, tratamiento o atención.
3. Recomendarle al paciente que informe sobre cualquier cambio en su estado médico, así como cualquier riesgo que perciba en su atención.
4. Recomendarle al paciente que haga preguntas y que reconozca que entiende las decisiones tomadas con respecto al curso de tratamiento de la atención.
5. Explicar la importancia de que los pacientes sean responsables y sigan las instrucciones, las políticas, las normas y los reglamentos vigentes para ayudar a dar calidad en la atención y a proporcionar un ambiente seguro para todas las personas.
 - a. Dentro de esto se puede incluir: seguir las instrucciones de los enfermeros y del personal de salud auxiliar mientras llevan a cabo el plan de atención coordinado, implementan las órdenes de los profesionales responsables y hacen cumplir las normas y reglamentos del hospital; asegurarse de que el paciente entiende que debe aceptar las consecuencias si se rehúsa.
6. Explicarles a los pacientes la importancia de ser responsable de asistir a las citas y, si no puede hacerlo por cualquier motivo, notificarle al profesional responsable o al hospital.

Advance Directives

Voluntades anticipadas

Testamento vital:

la ley estatal permite que cualquier adulto (mayor de 18 años) que tenga la capacidad para dar y comunicar o retirar su consentimiento para un procedimiento o tratamiento médico lo haga en una Voluntad anticipada, a veces denominada "Testamento vital". Este es un documento escrito que incluye sus deseos y que designa a un suplente de atención médica en caso de que a usted no le sea posible tomar decisiones. Este documento es legalmente vinculante si está fechado, firmado y presenciado por dos testigos o legalizado ante Notario. El documento sólo se hará efectivo si usted no puede tomar decisiones. Para obtener más información acerca de las Voluntades anticipadas u obtener un paquete para completar una, comuníquese con el Representante de pacientes al 270-417-4350, 417-5351 o con Administración de casos al 270-417-4600.

- Su Voluntad anticipada no será efectiva y no se respetará si está embarazada, salvo en algunas circunstancias limitadas.
- Usted es responsable de informar a su médico y al hospital que tiene una Voluntad anticipada. En el momento de su hospitalización se le preguntará si tiene una Voluntad anticipada y se le pedirá que proporcione una copia para poder anexarla a su expediente médico.
- Usted puede revocar su Voluntad anticipada en cualquier momento mediante otro documento escrito, destruir su voluntad o mediante una declaración verbal en presencia de dos adultos, uno de los cuales debe ser un proveedor de atención médica. Su revocación entra en vigencia tan pronto como se notifique a su médico o al hospital.

Poder de duración indefinida:

en virtud de la ley estatal, usted puede designar a alguien a quien otorgar un poder de duración indefinida para que tome decisiones en su nombre. Comuníquese con su abogado personal si desea completar un formulario de Poder de duración indefinida, el cual debe ser escrito, firmado ante testigos y legalizado ante Notario.

Notificación de no discriminación y accesibilidad

Owensboro Health, Inc. cumple con las leyes federales aplicables de derechos civiles y no discrimina por raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o género. Owensboro Health, Inc. no excluye ni trata diferente a las personas por su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o género.

Owensboro Health, Inc.:

- Ofrece asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que puedan comunicarse con nosotros de manera efectiva, por ejemplo:
 - o Intérpretes calificados de lenguaje de señas
 - o Información escrita en otros formatos, en función de las necesidades de cada persona
- Ofrece servicios de idioma gratuitos para personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:
 - o Intérpretes calificados
 - o Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con un miembro del personal o un supervisor.

Si considera que Owensboro Health, Inc. no ha brindado estos servicios o ha discriminado de cualquier modo por raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo ante la Oficina de Gestión de Riesgos (Office of Risk Management):

Office of Risk Management

Owensboro Health

1201 Pleasant Valley Rd.

Owensboro, KY 42303

Teléfono: 270-691-7887; Número para personas con deficiencia auditiva o del habla (TTY): 270-688-3719;

Fax: 270-417-4809;

Correo electrónico: RiskManagement@owensborohealth.org

Puede presentar un reclamo personalmente o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar un reclamo, podrá solicitar asistencia a un especialista en relación con los pacientes.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services), Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights), en forma electrónica, a través del Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>, o por correo o teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Podrá encontrar los formularios de queja en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

ADMT 51 - 4/18 Política 600-020

