

LOS DERECHOS Y LAS RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

En St. Charles, nos preocupa que cada paciente que está bajo nuestro cuidado sea tratado con dignidad, respeto y compasión. Reconocemos que todos los pacientes tienen derechos básicos y estamos comprometidos en honrar estos derechos. Del mismo modo, St. Charles tiene derecho a esperar un comportamiento razonable y responsable de parte de los pacientes, sus familiares y amigos. El siguiente es un resumen de los derechos y las responsabilidades que creemos que sirven como base para una buena relación entre los pacientes y el personal.

Desde la existencia de Charles Health System, Inc., es nuestra política atender a los pacientes no importando su raza, género, identidad o expresión de género, origen nacional, edad o estado de ciudadanía, embarazo, grupo étnico, religión, edad, orientación sexual, capacidad de pago, discapacidad o estado militar. Creemos en el reconocimiento de los derechos de cada paciente, en aclarar las responsabilidades del paciente y en crear una comunidad de cuidado médico entre nuestro personal profesional de atención médica. Consideramos que nuestros pacientes son colaboradores en su atención médica.

LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

Tratamiento de emergencia

Si usted se presenta al departamento de emergencias del hospital, usted tiene derecho a un tratamiento de emergencia para estabilizar su estado de salud.

Acceso a la atención médica

Las personas tendrán acceso imparcial a los tratamientos o a las habitaciones disponibles o que se indiquen médicamente, no importando su raza, credo, sexo, origen nacional, valores culturales o espirituales, discapacidad o fuente de pago.

Proveedores de atención médica

Usted tiene derecho a conocer la identidad y el estatus profesional de las personas que prestan un servicio médico y a saber qué médico u otro profesional es el principal responsable de su atención. Su equipo de atención médica puede incluir otros médicos, médicos residentes, enfermeras, profesionales de enfermería, estudiantes y otros profesionales de atención médica.

Respeto y dignidad

Usted tiene derecho a recibir una atención médica considerada y respetuosa en todo momento y bajo cualquier circunstancia, reconociendo la dignidad personal, la diversidad y las preferencias religiosas u otras preferencias espirituales.

Privacidad y confidencialidad

Usted tiene derecho, dentro del marco de la ley, a la privacidad personal e informativa, tal como lo demuestran los siguientes derechos:

- Si está hospitalizado/a, puede negarse a hablar o ver a alguien que no está oficialmente relacionado con el hospital, incluyendo a visitas o personas oficialmente conectadas con el hospital pero que no están involucradas directamente en la atención del paciente. (Un paciente hospitalizado es un paciente que ha ingresado al hospital y es hospitalizado).
- A usar ropa personal apropiada y artículos religiosos u otros artículos simbólicos, siempre y cuando no interfieran con los procedimientos de diagnóstico o los tratamientos.
- A ser entrevistado y examinado en entornos diseñados para asegurar una privacidad visual y auditiva razonable. Esto incluye el derecho a solicitar que otra persona esté presente durante ciertas partes de un examen físico, un tratamiento o un procedimiento realizado por un profesional médico del sexo opuesto.
- Esperar que cualquier discusión o consulta que involucre su cuidado se lleve a cabo discretamente y que las personas que no estén directamente involucradas en su atención, no estén presentes sin su permiso.
- Que sólo tengan acceso al expediente médico las personas con fines comerciales legítimos y según lo permita la ley.
- Esperar que todas las comunicaciones y otros registros relacionados con la atención médica, incluida la fuente de pago, sean tratados de forma confidencial.

Seguridad

La seguridad del paciente es nuestra prioridad. Como paciente, usted tiene derecho a recibir una atención médica en un entorno seguro. Todos tienen un rol en hacer que la atención médica sea segura, incluyendo a los médicos, los ejecutivos de atención médica, las enfermeras y los técnicos. Usted desempeña un papel vital para que su atención sea segura al convertirse en un miembro activo, involucrado e informado de su equipo de atención médica. Su percepción de los riesgos para la seguridad y sus sugerencias para mejorar serán escuchadas y respondidas apropiadamente.

Por favor, dígame a su profesional de atención médica cualquier preocupación que usted tenga.

Sus sugerencias para mejorar son siempre bienvenidas.

Puede enviar las sugerencias llamando al 541-382-4321.

Usted tiene el derecho de estar libre de aislamiento y el uso de cualquier restricción que no sea médicamente necesaria. Estas medidas las determina su médico y son utilizadas sólo para prevenir que se cause daño a sí mismo o a otros y sólo cuando se han considerado medidas alternativas y menos restrictivas.

Manejo del dolor

Usted tiene derecho a una evaluación apropiada y al manejo del dolor las que pueden incluir:

- Información sobre el control del dolor y las medidas para el alivio del dolor
- Personal comprometido con la prevención y el manejo del dolor
- Profesionales de la salud que responden rápidamente a los informes de dolor
- Saber que se responderá cuando haya dolor
- Atención médica entregada por especialistas dedicados al manejo del dolor, cuando sea apropiado

Comunicación

Usted tiene derecho a saber cuáles servicios de apoyo tiene el paciente, incluyendo si se dispone de un intérprete si es que usted no habla inglés o si tiene una dificultad auditiva. Se puede hacer arreglos para los pacientes con discapacidad auditiva, del habla, visual y cognitiva solicitando estos servicios en el momento en que se hace la cita.

Usted tiene derecho a una respuesta rápida y razonable a las preguntas y solicitudes.

Si está hospitalizado, tiene derecho a tener visitas y a recibir llamadas telefónicas y comunicaciones por escrito. Usted tiene derecho a tener un miembro de su familia, su médico o a un representante de su elección para que le notifiquen de su ingreso al hospital.

Información y educación

Usted tiene derecho a recibir de los profesionales médicos responsables de la coordinación y de su cuidado médico, la información completa y actual sobre su diagnóstico (en la medida que éste se conozca), tratamiento, alternativas, riesgos y cualquier pronóstico conocido. Esta información debe ser comunicada en un lenguaje que usted pueda entender.

Cuando no sea médicamente aconsejable darle dicha información, ésta debe ponerse a disposición de su representante legal

Si está hospitalizado, puede esperar que se le entregue la información:

- Que es necesaria para que usted continúe su atención de manera segura cuando salga del hospital
- Para ayudar a promover la recuperación y mantener o mejorar la función
- Para ayudar con el manejo de la enfermedad o la progresión de los síntomas
- Para ayudar a mejorar los resultados

Cargos

Usted tiene el derecho de recibir una copia de una factura detallada razonablemente clara y comprensible y que se le expliquen los cargos si usted lo solicita.

Usted tiene derecho a recibir, previa solicitud, información completa y asesoramiento necesario sobre los recursos financieros disponibles para su atención médica.

Si usted califica para Medicare, tiene derecho a saber, previa solicitud y antes del tratamiento, si es que St. Charles acepta la tarifa de asignación de Medicare.

Usted tiene el derecho de recibir, previa solicitud y antes del tratamiento, un presupuesto aproximado de los cargos por su atención médica.

Consentimiento

Usted tiene derecho a una participación razonable e informada de las decisiones que involucran su atención médica. En la medida de lo posible, esto debe basarse en una explicación clara y concisa de su condición y los procedimientos planificados, incluyendo los beneficios potenciales, las posibilidades de cualquier riesgo de muerte o los efectos secundarios graves, los problemas relacionados con la recuperación y la probabilidad de éxito. Antes de someterse a cualquier procedimiento, usted o su representante legal proporcionarán voluntariamente un consentimiento informado. Se le informará si existen alternativas médicamente significativas para la atención o el tratamiento.

Usted tiene derecho a saber quién es responsable de autorizar y realizar los procedimientos o tratamientos.

Su participación en ensayos clínicos o en la recopilación de datos para la investigación es voluntaria. Usted tiene el derecho de rechazar la participación en cualquier momento del proceso.

Si usted está incapacitado o no puede hablar por sí mismo, si no hay Instrucciones Anticipadas, la ley estatal de Oregon establece que un apoderado puede hablar por usted.

Los siguientes pueden servir como un apoderado en orden de autoridad: un sustituto aprobado por la corte, un cónyuge, un hijo adulto o la mayoría de los hijos adultos, un padre, un hermano adulto o la mayoría de los hermanos adultos, un pariente adulto que ha mostrado especial cuidado y preocupación o un amigo cercano.

Instrucciones anticipadas

Usted tiene derecho a recibir información sobre las instrucciones anticipadas. Las instrucciones anticipadas garantizan que sus deseos, ya sea en forma escrita u oral, se cumplan. Cuando sus instrucciones anticipadas se presentan en un formato válido, St. Charles honrará sus deseos y los retendrá en su expediente médico cuando sea apropiado. Las instrucciones anticipadas incluyen un sustituto del cuidado de la salud, un testamento vital, donación de órganos y un poder notarial duradero para el cuidado de la salud.

Rechazar el tratamiento

Usted o su representante legal pueden rechazar el tratamiento en la medida que lo permita la ley. Cuando usted o su representante legal se niegan a recibir el tratamiento y esto previene la prestación de un cuidado médico adecuado, de acuerdo con los estándares profesionales, nuestra relación con usted puede ser cancelada previo aviso razonable.

Traslado y continuidad de la atención médica

Si usted está hospitalizado, no puede ser trasladado a otro centro o establecimiento a menos que haya recibido una completa explicación de la necesidad del traslado, que se le haya informado de las opciones y las alternativas de dicho traslado y que el traslado haya sido aceptado por el otro centro o instalación. Usted tiene el derecho de ser informado por el profesional médico responsable de su atención, o un delegado, de cualquier requisito continuo de atención médica después del alta.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Respeto y consideración

Usted es responsable de ser considerado con los derechos de los otros pacientes y del personal de la clínica. Esto incluye el no fumar y controlar el ruido y a las visitas. Usted es responsable de ser respetuoso con la propiedad de los demás y de la clínica. Usted entiende que cualquier comportamiento abusivo o irrespetuoso podría dar como resultado el término del cuidado médico en St. Charles.

Seguridad

Usted desempeña un papel vital para que su atención sea segura al convertirse en un miembro activo, involucrado e informado de su equipo de atención médica. Usted es responsable de:

- Colaborar con su doctor, enfermera y otros profesionales médicos para tomar decisiones sobre su cuidado.
- Notificar a su médico de atención primaria que no sea de St. Charles de los cambios en su plan de atención
- Pedir a un familiar o amigo que forme parte del equipo de atención médica si es que usted está muy enfermo
- Hacer preguntas hasta que entienda las respuestas (sobre tratamientos, procedimientos, medicamentos, etc.)
- Conocer los posibles riesgos de rechazar un examen o un procedimiento.
- Preguntar por qué necesita un examen o un tratamiento, cómo lo ayudará y si estaría mejor sin él. Sepa que más no siempre es mejor.
- Asegurarse de que usted, su médico y su cirujano estén de acuerdo y tengan claro exactamente lo que se hará si es que se está realizando una cirugía.
- Pedirle a su médico o profesionales de atención médica que le expliquen el plan de tratamiento recomendado o prescrito.
- Solicitar información sobre sus medicamentos, si los hay, en términos que pueda entender. Usted necesita saber:
 - > Para qué es
 - > Cómo tomarlo
 - > Durante cuánto tiempo
 - > Qué hacer si hay efectos secundarios
 - > Si es seguro tomarlo con otros medicamentos, alimentos y suplementos.
 - > Qué alimentos, bebidas y actividades debe evitar.
 - > Dónde debe guardarlo.

Reglas y Reglamentos.

Usted es responsable de seguir las reglas y regulaciones que se aplican a los pacientes de St. Charles, incluyendo aquellas que se describen en la Guía para el Paciente, señaladas en esta sección y las publicadas en los hospitales.

Manejo del dolor

Usted es responsable de:

- Trabajar en conjunto con el médico y la enfermera para desarrollar un plan del manejo del dolor.
- Preguntar al médico o enfermero qué esperar del dolor y el manejo del dolor

- Ayudar al médico y a la enfermera a evaluar su dolor
- Discutir las opciones de alivio del dolor con los médicos y las enfermeras
- Informar al médico o enfermero sobre cualquier preocupación que tenga acerca de tomar analgésicos
- Pedir alivio para el dolor cuando el dolor comienza por primera vez
- Cumplir con las órdenes médicas con respecto a los medicamentos
- Decirle al médico o enfermero si el dolor no se alivia y cuándo

La entrega de información

Como paciente, usted es una parte integral del equipo de atención médica. Por lo tanto, usted es responsable de:

- Participar en sus decisiones de la atención y el cuidado médico.
- Proporcionar, a su leal saber y entender, información precisa y completa sobre las quejas presentes, las enfermedades pasadas, las hospitalizaciones, los medicamentos, las alergias y otros asuntos relacionados con su salud
- Informar los cambios inesperados de su estado de salud al profesional responsable
- Informar si usted entiende claramente su plan de cuidado médico y lo que se espera de usted

Educación

Se espera que participe en el proceso de la enseñanza/ el aprendizaje para que adquiera y comprenda las habilidades y los comportamientos que promueven la recuperación, mantienen o mejoran la función, o manejan el progreso de las enfermedades o los síntomas.

Instrucciones anticipadas

Si tiene una instrucción anticipada en un formato válido y la presenta en el momento del registro o a su profesional de atención médica, se mantendrá en su expediente médico cuando sea apropiado. Usted es responsable de informar a la Clínica de St. Charles y a sus profesionales de atención médica si crea, modifica o revoca una instrucción anticipada. Una instrucción anticipada no necesita recibir tratamiento y usted puede renunciar a su derecho de crear una. Para obtener más información o ayuda en la creación de una instrucción anticipada, póngase en contacto con su abogado o llame a la Oficina de la Administración de Casos al (904) 956-3186 para hablar con un administrador de casos.

Cargos

Usted es responsable de asegurarse de que cumpla con sus obligaciones financieras para la atención médica recibida tan pronto como sea posible. Contamos con ayuda financiera. Para ver si usted califica, llame al 541-706-6707 para hablar con un consejero financiero sobre las opciones disponibles.

Cumplimiento

Usted es responsable de seguir el plan de tratamiento recomendado por el principal profesional responsable de su atención médica. Esto puede incluir seguir las instrucciones de las enfermeras y el personal a medida que llevan a cabo su plan de atención, implementar las órdenes del profesional médico responsable y hacer cumplir las reglas y reglamentos clínicos aplicables.

Usted es responsable de mantener las citas y de notificar a St. Charles cuando no puede hacerlo.

Usted es responsable de sus acciones si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones del médico.

Propiedad personal

St. Charles no es responsable del dinero en efectivo, los objetos de valor y los artículos personales que traiga a la clínica. Esto incluye anteojos, audífonos, prótesis dentales, bastones, prótesis, sillas de ruedas y otros artículos que se pueden extraviar fácilmente. Si usted está hospitalizado, por favor deje todas las joyas y objetos de valor en su casa o envíelos a su casa con algún miembro de su familia o con una persona en quien confía para que estén seguros. Si es necesario y si así lo solicita, el personal del hospital se pondrá en contacto con Seguridad para que le guarden los objetos de valor más pequeños en la caja fuerte del hospital.

Tus preocupaciones

Si usted o su representante legal tiene una inquietud acerca de cualquier aspecto de su atención médica en St. Charles, se le anima a informarnos para que sepamos resolverlo con prontitud. Este informe no afectará en forma negativa la atención médica a futuro. Consideramos que sus comentarios son oportunidades para mejorar la atención médica y el servicio. Para abordar sus inquietudes, usted puede:

- Hablar con su médico o enfermera (la opción más directa)
- Hablar con el supervisor del departamento donde surgió la preocupación.
- Comuníquese con la línea directa de la Experiencia y Defensa del Paciente al 541-706-6316

Si está hospitalizado, también puede hablar con el líder del equipo, el gerente de enfermería, el director de atención al paciente, el administrador o el supervisor del hospital que está de guardia. La operadora puede conectarlo con cualquiera de estas personas.

Si desea presentar una queja ante un estado o una agencia externa, puede comunicarse con lo siguiente:

Joint Commission
One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181
(800) 994-6610

La Certificación de Centros de Salud (HFLC, por sus siglas en inglés) de la Asociación de Hospitales de Oregón es responsable de procesar las quejas de ciertos tipos de centros y agencias de atención médica.

Health Facility Licensing and Certification Program
CONFIDENCIAL
800 NE Oregon Street, Suite 465
Portland, OR 97232
Correo Electrónico: mailbox.hclc@state.or.us
FAX: (971) 673-0556

KEPRO es responsable de procesar las apelaciones del alta de Medicare. Si tiene Medicare, tiene el derecho de apelar un alta si no está de acuerdo con la decisión de que los servicios especializados se detendrán.

KEPRO

Línea Directa para Apelaciones
(888) 305-6759
Dispositivo de Telecomunicación para
Personas Sordas para todas las áreas:
(855) 843-4776

Los Servicios Médicos de Emergencia (EMS, por sus siglas en inglés) y los Sistemas de Traumas son responsables de procesar las quejas contra los profesionales de EMS y las designaciones del Sistema de Trauma.

Autoridad de la Salud de Oregón, Profesionales
de Aplicación de Estándares Profesionales
de los Sistemas de Traumas

PO Box 14450
Portland, OR 97293
Correo Electrónico: ems.psu@state.or.us
FAX: (971) 673-0555