

Derechos y Responsabilidades del Paciente



Sus Derechos como Paciente

Bienvenido a nuestro Consultorio. Respetamos la dignidad y el orgullo de nuestros pacientes.

Este documento le explicará sus derechos y responsabilidades como paciente. Es parte de su registro como paciente y representa una parte importante de su plan de atención médica. Si tiene preguntas, por favor comuníquese con la administración del Consultorio/Clinica.

Nuestro compromiso con usted, nuestro paciente, incluye los siguientes derechos. Cumplimos con las leyes y derechos civiles federales aplicables y afirmamos que brindaremos atención médica de alta calidad a cada paciente, independientemente de: su edad, sexo, discapacidad, raza, color, ascendencia, nacionalidad, religión, estado de embarazo, orientación sexual, identidad o expresión de género, origen nacional, condición de salud, estado civil, condición de veterano, fuente o capacidad de pago o cualquier otro aspecto prohibido por la ley federal, estatal o local.

Atención Considerada y Respetuosa

- A atención justa, segura, profesional y de alta calidad
- A atención sin importar el color, raza, religión, credo, etc.
- A consideración, respeto y reconocimiento para con usted y su individualidad
- A privacidad durante el tratamiento
- A un entorno seguro
- A solicitar que, excepto en caso de emergencia, haya una persona de su mismo sexo disponible para cualquier parte del examen, tratamiento o procedimiento que realice una persona del sexo opuesto
- A que no se le pida permanecer sin ropa por un tiempo mayor al necesario para llevar a cabo el examen, prueba o procedimiento, ni por otro motivo
- A consultas, exámenes y atención con privacidad y discreción. Consulte la Notificación de Prácticas de Privacidad (NOPP, por sus siglas en inglés) para ver la lista completa de privacidad y seguridad en relación con los derechos de información médica/historia clínica
- A llevar ropa de uso personal apropiada y símbolos religiosos u otros artículos simbólicos, siempre y cuando no interfieran con los procedimientos de tratamiento o diagnóstico

Estado de Salud y Atención Médica

- A ser informado sobre su estado de salud en términos o en un lenguaje que pueda esperarse que usted, su familia y sus cuidadores comprendan
- A formar parte de su plan de cuidados y tratamiento y participar en ellos activamente
- A participar en las decisiones relacionadas con su cuidado, a menos que sus médicos u otras personas consideren que esto es nocivo para usted
- A saber, a que se le informen y comprender:
 - los nombres, funciones y certificaciones de los expertos que le brindan atención médica
 - su cuidado de seguimiento
 - los riesgos, beneficios y efectos secundarios de todos los medicamentos y procedimientos de tratamiento para su afección diagnosticada
 - los medicamentos y procedimientos de tratamiento de diagnóstico innovadores o experimentales que se ofrecen
 - las opciones de tratamiento alternativas que se ofrecen
 - su procedimiento y el “consentimiento informado” antes de que comience
 - los posibles resultados de su tratamiento y cuidado
 - el modo de evaluar y controlar su dolor
- Cuando y si el Consultorio recomienda otras instituciones de atención médica:
 - participar en sus cuidados
 - saber cuáles son estos otros establecimientos de atención médica y qué harán
 - rehusarse a recibir tratamiento por parte de estos establecimientos
- A obtener ayuda de parte del médico y otras personas para sus cuidados de seguimiento, si están disponibles
- A cambiar de proveedores o buscar una segunda opinión, incluyendo a especialistas, previo pedido suyo y a su cargo

Toma de Decisiones y Notificación

- A elegir a una persona para que sea su representante en relación a su atención médica o que tome decisiones por usted
- A excluir a aquellas personas cuya ayuda no desee recibir o a las personas que no desee que participen en su cuidado o sus decisiones
- A solicitar, pero sin derecho a exigir, la prestación de servicios que el Consultorio no considere necesarios o apropiados
- A rechazar el tratamiento
- A ser incluido en investigaciones experimentales únicamente con su consentimiento por escrito
- A rehusarse a ser parte de una investigación experimental, incluyendo las relacionadas con nuevos fármacos y

dispositivos médicos

- A recibir la información necesaria para aprobar un tratamiento o procedimiento
- A brindar su consentimiento para la realización de un procedimiento o tratamiento

Acceso a Servicios

- A recibir servicios de un traductor, intérprete u otros servicios o dispositivos necesarios para ayudarlo a comunicarse con el Consultorio de forma oportuna (por ejemplo: intérpretes calificados, información escrita en otros idiomas o formatos)
- A traer un animal de servicio, excepto que esté prohibido por las políticas del Consultorio
- A acceder a los edificios y terrenos de nuestro establecimiento en cumplimiento de La ley de Estadounidenses con Discapacidades, una ley contra la discriminación a personas con discapacidades. La política ADA se encuentra disponible previo pedido
- A recibir una respuesta rápida y razonable a sus preguntas y pedidos de servicio
- Si necesita alguno de los servicios arriba mencionados, comuníquese con el equipo de administración del Consultorio

Decisiones Éticas

- A hablar con su médico y participar con él para tratar las siguientes cuestiones:
 - resoluciones de conflictos
 - rehusarse a recibir servicios de resucitación
 - rehusarse a recibir o retirar los cuidados de soporte vital
 - estudios o ensayos clínicos con fines de investigación
- A saber que si su experto en atención médica decide que el hecho de que usted se rehúse a recibir tratamiento le impide obtener los cuidados apropiados (tal como lo establecen sus normas profesionales y éticas), esto puede poner fin al vínculo

Pagos y Asuntos Administrativos

- A revisar la factura por la atención que ha recibido, independientemente de su capacidad de pago o de la fuente de pago
- A recibir información sobre recursos financieros disponibles
- En el caso de una persona no asegurada, a recibir, antes de la prestación de un servicio médico planificado que no sea de emergencia, una estimación razonable de los cargos de dicho servicio e información sobre cualquier política de descuento o beneficencia para los cuales la persona no asegurada puede ser elegible.
- A saber si el Consultorio, los médicos y otros miembros del equipo aceptan Medicare, el seguro de salud del gobierno para las personas de más de 65 años o que poseen discapacidades
- A conocer y comprender los cargos de Medicare en relación con los servicios y el tratamiento que se le han brindado
- A recibir una estimación razonable del costo de su atención médica antes de recibir tratamiento, en caso de que lo solicite
- A no estar obligado a cumplir con ningún requisito que indique que debe comprar fármacos, o alquilar o comprar insumos o equipos médicos en un lugar en particular (específicamente de acuerdo con las normas del Artículo 1320 CA del Código de Salud y Seguridad) y, como paciente, a elegir en caso de tener que tomar este tipo de decisiones

Servicios de Protección

- A recibir los servicios de protección y asesoría disponibles
- A recibir, según lo ofrecido por la ley estatal:
 - atención y tratamiento para enfermedades mentales o discapacidades del desarrollo
 - todos los derechos legales y civiles como ciudadano
- A comprender y esperar que se le practiquen procedimientos de emergencia sin demoras innecesarias dentro del alcance del Consultorio
- A recibir la información necesaria para aprobar un tratamiento o procedimiento
- A recibir las políticas y los procedimientos del Consultorio para:
 - la iniciación, revisión y resolución de quejas de pacientes, incluidos la dirección y el número de teléfono para presentar quejas
- A discutir sobre reclamaciones, dudas o problemas en cuanto a discriminación en el acceso a servicios con su médico o equipo de administración del Consultorio/ Coordinador del Cumplimiento de la Equidad. Puede presentar una reclamación en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el Coordinador del Cumplimiento de la Equidad está disponible para ayudarlo.
- A presentar una queja ante la Línea de Ética (1-800-994-6610), el Departamento de Salud y Servicios Humanos, la Oficina de Derechos Civiles u otros, expresando sus inquietudes en cuanto a abusos sufridos por el paciente, negligencia, el uso indebido de su propiedad en el Consultorio, otras quejas no resueltas, seguridad de los pacientes e inquietudes con respecto a la calidad

- A obtener una revisión justa de las denuncias de violación de derechos de los pacientes

Sus Responsabilidades como Paciente

Usted es un miembro importante y activo en su plan de cuidado. Tiene ciertas responsabilidades para con usted mismo y su equipo de atención. En nombre de la confianza y el respeto compartidos, le pedimos que:

Brinde información completa y verdadera sobre su:

- Condición médica
- Historia clínica
- Hospitalizaciones
- Medicamentos
- Otros asuntos relacionados con su salud
- Información de contacto, familiares y cuidadores y otra información necesaria

Derecho A Recibir Visitas

- Cualquier riesgo en relación con su cuidado
- Cambios en su cuidado, enfermedad o lesión
- Inquietudes en relación con la seguridad
- Violación de sus derechos como paciente
- Si comprende su plan de atención y qué esperamos de usted
- Si no comprende su plan de atención o la información contenida en él
- Si tiene preguntas o necesita consultar algo

Por favor:

- Siga su plan de cuidado y las instrucciones de su médico, enfermeros u otros miembros del equipo médico
- Cumpla con sus citas y, si no puede asistir, háganoslo saber con una anticipación mínima de 24 horas antes de su cita
- Hágase responsable de sus actos si se rehúsa a recibir atención o no sigue las órdenes de su médico
- Abone sus facturas de atención médica de forma oportuna
- Siga los procedimientos, normas y regulaciones del consultorio
- Sea considerado en cuanto a los derechos de otros pacientes y de nuestro personal
- Sea respetuoso con usted mismo y con nuestro personal
- Ayude al personal a evaluar su nivel de dolor, a ayudarlo y a discutir sobre un modo de aliviarlo rápidamente. Comunique sus inquietudes sobre los medicamentos para el dolor y ayude a desarrollar un plan para controlarlo
- Trate al médico y a nuestro personal de atención médica con respeto y consideración
- Acepte que no se tolerará el lenguaje obsceno o el mal comportamiento y podrá ser el fundamento para que se lo expulse del lugar
- Acepte que podemos finalizar nuestro vínculo si usted no sigue las órdenes del médico o de su plan de atención

PARA INFORMAR SOBRE UNA PREOCUPACION EN MATERIA DE DERECHOS DEL PACIENTE, PONGASE EN CONTACTO CON:

**Equipo de Administración del Consultorio/
Coordinador del Cumplimiento de la Equidad**

Línea de Ética
1-800-455-1996

Información de contacto para HHS u OCR
Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos
200 Independence Avenue,
SW Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)
Los formularios de demanda están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> o <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>