

Derechos y Responsabilidades del Paciente

Sus Derechos

Creemos que nuestros pacientes, sus familias, amigos, y personas de apoyo deben ser tratados con respeto, comprensión, y compasión. Estos son sus derechos por ser nuestro paciente – mismos que reflejan nuestro compromiso de mantener su dignidad personal.

- Usted, o su representante si fuera el caso, tienen el derecho a que se les informen todos sus derechos a la brevedad posible en el transcurso de su estancia hospitalaria.
- Usted tiene el derecho a recibir atención médica respetuosa de profesionales competentes sin demora innecesaria, sin importar su raza, etnia, nacionalidad de origen, cultura, idioma, edad, credo, discapacidad física o mental, sexo, orientación sexual, valores personales, creencias, preferencias, identidad de género o de expresión, estatus socioeconómico, o fuente de pago.
- Usted tiene derecho a recibir información completa acerca de su enfermedad y tratamiento por parte en un lenguaje sencillo que pueda entender para que usted mismo pueda participar en la planeación de su atención y su tratamiento. Todo el equipo de cuidados médicos está comprometido a ofrecerle información y responder sus preguntas. Cuando por motivos médicos no sea adecuado que le comuniquemos esta información, ésta será comunicada en nombre suyo a su familiar más cercano o a la persona apropiada.
- Usted tiene derecho a saber los nombres de todas las personas que le atienden y la función que desempeñan.
- Usted tiene el derecho de que se le notifique rápidamente a algún miembro de la familia, amigo, o persona de apoyo respecto a su ingreso al hospital.
- Usted tiene derecho a que a la brevedad posible se informe a su médico personal sobre su hospitalización y que se le mantenga al tanto acerca de su enfermedad y tratamiento.
- Usted tiene derecho a que su médico le informe si algún examen, procedimiento o tratamiento tiene riesgos, y de otorgar su consentimiento informado para que se realice dicho examen, procedimiento o tratamiento. En casos de emergencia o si usted está demasiado enfermo o no puede entender la información, usted tiene el derecho a que se hable con un miembro de su familia, amigo, o con otra persona de apoyo.
- Usted tiene derecho a “negarse” a recibir cualquier tratamiento y a salir del hospital en cualquier momento. Usted tiene derecho a escuchar la explicación del médico respecto a lo que puede pasar si se niega a recibir el tratamiento o sale del hospital. Puede haber ocasiones en las que se tiene que proveer atención basada en la ley.
- Usted tiene derecho a tomar decisiones en este momento y a documentar tales decisiones en caso de que posteriormente esté demasiado enfermo para hacerlas por sí mismo. Este derecho a elegir sus opciones de tratamiento se denomina Directiva Anticipada. Usted puede elegir a una persona para que tome las decisiones de cuidados médicos en su nombre. Usted también puede elegir qué tratamientos desea recibir o no.
- Usted tiene derecho a que el médico le informe acerca de cualquier programa de investigación o de donadores que pudiera ser útil en su caso. Usted tiene derecho a que se respondan todas sus preguntas acerca de este plan de tratamiento, y posteriormente a otorgar su consentimiento informado si desea participar en el programa de investigación o de donadores. Usted también tiene derecho a rehusarse a continuar participando en tal programa en cualquier momento. Si usted está demasiado enfermo o de otro modo incapaz de entender esta información, un partido legalmente responsable recibirá la información, proveerá consentimiento o discontinuará su participación en el programa de investigación o de donación de órgano.
- Usted tiene derecho a revisar toda la información contenida en sus expedientes médicos dentro de un plazo razonable después de solicitarla. Si su médico considera que por motivos médicos no es conveniente que vea esta información, usted tiene derecho a que otra persona revise sus expedientes.
- Usted tiene derecho a mantener su expediente médico y otra información de cuidados médicos de manera confidencial. Usted debe saber que por requerimientos de ley, estamos obligados a compartir cierto tipo de información. Además, debemos proporcionar información a su plan de beneficios médicos para que pueda cubrir su atención médica.
- Usted tiene derecho a ser informado acerca de sus necesidades de cuidados médicos continuos que deben abordarse después del alta, así como sobre los métodos recomendados para resolver estas necesidades.
- Usted tiene derecho a la privacidad.
- Usted tiene el derecho a que lo visiten integrantes de la familia, amigos, o otra persona de apoyo. Tiene el derecho de restringir o limitar sus visitantes. Podría haber restricciones en las visitas, si éstas interfirieran con su atención de salud o con la de otros pacientes.
- Usted tiene derecho a recibir atención en un lugar seguro y sin ninguna forma de abuso, acoso, negligencia, o maltrato.
- Usted tiene derecho a no tener restricciones ni reclusiones de ninguna forma, que se impongan como medida de coacción, disciplinaria, por conveniencia, o como represalia por parte del personal.
- Usted tiene derecho a recibir información sobre el dolor que puede llegar a experimentar y sobre las maneras de prevenir o disminuir el dolor. También tiene derecho a una respuesta rápida cuando nos informa acerca del dolor que siente.
- Usted tiene derecho a que se le proporcionen los servicios de un intérprete, sin ningún cargo, en caso de que no hable inglés.
- Usted tiene el derecho a tener un intérprete de lenguaje de seña o a otros equipos para ayudarlo y asegurar una comunicación efectiva proporcionada sin costo alguno si es usted sordo o tiene dificultad para escuchar.
- Usted tiene derecho a recibir información completa acerca de la factura del hospital si así lo solicita.
- Usted tiene derecho a recibir asesoría e información completa sobre la disponibilidad de recursos financieros que se sabe existen para su atención médica.
- Usted tiene derecho a conocer qué reglas y reglamentos hospitalarios conciernen a su conducta como paciente.
- Usted tiene derecho a esperar que se implementen los procedimientos de emergencia sin ninguna demora innecesaria.
- Usted tiene derecho a que le asistan a obtener una consulta con otro médico si así lo solicita, pagando sus propios gastos.

- Usted tiene derecho a esperar buenas técnicas de administración por parte del hospital para poder usar su tiempo de manera eficaz y evitar incomodidades personales.
- Usted tiene derecho a recibir atención de buena calidad de acuerdo a altos estándares profesionales que se mantengan y revisen continuamente.
- Cuando pueda realizarse con el debido permiso médico, usted tiene derecho a ser transferido a otra institución solamente después de que usted, o su representante legalmente responsable, haya recibido la explicación e información completa sobre la necesidad de ser transferido y las alternativas existentes. La institución a la cual será transferido deberá aceptar primero dicha transferencia.
- Usted tiene derecho a obtener el acceso a una persona o agencia autorizada que pueda actuar en su nombre, para hacer valer o proteger sus derechos según se estipulan en este documento.
- Usted tiene derecho a ser informado sobre los resultados no previstos de la atención, tratamiento, y servicios.
- Usted tiene derecho a obtener acceso y recibir un registro de divulgaciones sobre la información de su estado de salud de acuerdo a lo permitido por la ley.
- Usted tiene derecho a compartir las dudas acerca de la atención o servicios que recibe. Si tiene algún problema o queja, puede hablar con su médico, enfermera o cualquier integrante del equipo de cuidados médicos. También puede llamar a nuestro Patient Advocate (Defensor del Paciente) marcando el 610-983-4896 o por vía electrónica PhoenixvilleAdvocate@towerhealth.org. Usted tiene derecho a comunicarse con el Departamento de Salud de Pennsylvania, Room 532 Health & Welfare Building, 625 Forster Street, Harrisburg, PA 17120. Teléfono: 800-254-5164.
- Usted tiene derecho a comunicarse con la administración del hospital si no ha sido respondida alguna duda que tiene acerca de la atención o seguridad del paciente. Si sus dudas no pueden ser resueltas en el hospital, también puede comunicarse con el Joint Commission. Teléfono: 800-994-6610. Correo electrónico: patientsafetyreport@jointcommission.org.

Nuestras Responsabilidades Ante Usted

Phoenixville Hospital acepta estas responsabilidades como parte de nuestra misión de ofrecerle los servicios de cuidados médicos que usted necesita.

- Nosotros le brindaremos la mejor atención médica posible en un ambiente seguro, limpio, silencioso y agradable.
- Le ofreceremos la información necesaria para ayudar a los pacientes y a sus familias a entender la enfermedad, lo que pueden hacer al respecto y, cuando sea posible, cómo permanecer saludable después de la etapa de recuperación.
- Le ofreceremos las opciones de tratamiento que tal vez tengan que realizarse en otra institución, como paciente externo o en su casa.
- Le brindaremos los servicios de salud mental, espirituales y sociales si así lo solicita usted o su médico.
- Le ofreceremos los servicios de un Patient Advocate para que le dé sugerencias para saber cómo podemos mejorar nuestros servicios.
- Le daremos un folleto de Información para el Paciente para ayudarle a usted y a su familia a saber qué puede esperar durante su estancia en el hospital.

Sus Responsabilidades Ante el Hospital

Para que nos asista en ayudarle mejor, nuestros pacientes tienen la responsabilidad de ofrecer al hospital cierta información y apoyo.

- No falte a las citas concertadas.
- Tome un papel activo en su atención médica.
- Sea honesto y abierto con nosotros respecto a la información sobre la salud y manejo del dolor que le ofrecemos. Infórmenos de inmediato si no entiende o si piensa que no puede seguir las instrucciones que le ofrecemos.
- Informe a su médico y equipo de cuidados médicos sobre cualquier cambio que sufra en su salud, incluyendo el dolor que pudiera sentir.

- Informe sobre cualquier duda que tenga respecto a su seguridad a cualquier integrante del equipo de atención médica, Patient Advocate (Defensor del Paciente) 610-983-4896 o por vía electrónica PhoenixvilleAdvocate@towerhealth.org o si no a la administración del hospital. Si sus dudas no pueden ser resueltas en el hospital, comuníquese con el Joint Commission Teléfono: 800-994-6610. Correo electrónico: patientsafetyreport@jointcommission.org Email: complaint@jointcommission.org
- Tenga consideración con los demás pacientes y siga nuestras pautas respecto al número de visitantes, las horas de visita, el nivel de ruido y de no fumar. Asegúrese que las personas que lo visitan también tengan en consideración a los demás.
- Ayúdenos a proteger la confidencialidad y privacidad – propia y la de nuestros demás pacientes.
- Proporcione la información necesaria respecto a su plan de beneficios médicos para procesar su factura hospitalaria.
- Pague la porción de la factura del hospital que le corresponde tan pronto como sea posible. Si piensa que pudiera tener problemas para pagar su factura, háganoslo saber.

Estos derechos y responsabilidades se aplican a todos los pacientes, incluso a los niños.

- Cuando el paciente es un menor de edad, el padre o tutor legal asume estos derechos en nombre del niño.
- Cuando un paciente adulto no puede ejercer estos derechos, el representante legalmente responsable del paciente puede ejercer estos derechos en nombre del paciente.
- Si usted tiene alguna preocupación acerca de sus Derechos y Responsabilidades de Paciente por favor llame a la oficina del Patient Advocates (Defensor del Paciente) al 610-983-4896 o por correo electrónico a PhoenixvilleAdvocate@towerhealth.org.

