

Derechos de los pacientes adultos:

Los pacientes tienen ciertos derechos y responsabilidades. Esta organización cree que si los pacientes comprenden esos derechos y esas responsabilidades pueden contribuir a la eficacia de su tratamiento y a la calidad de su atención. La siguiente lista de derechos y responsabilidades de los pacientes refleja nuestro interés y nuestro compromiso hacia nuestros pacientes.

El paciente (o el representante del paciente, según corresponda) tiene derecho a:

1. Acceso imparcial y razonable a tratamientos y cuidados médicamente indicados, independientemente de la edad, raza, color, religión, cultura, origen étnico, nacionalidad de origen, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, situación familiar, situación socioeconómica, discapacidad física/mental o condición de veterano.
2. Atención que respete los valores psicosociales, espirituales, culturales y personales del paciente, así como las expresiones de creencias y prácticas, siempre y cuando no causen daños a otras personas o interfieran con el curso del tratamiento que él o ella ha aceptado.
3. Comunicación eficaz, incluido el acceso a servicios de apoyo de interpretación y traducción para afrontar las barreras del idioma y las deficiencias de visión, lenguaje, audición y cognitivas.
4. Aceptar o rechazar visitantes. La política de EMH establece que se puede limitar el número de visitantes si es necesario para la salud o la seguridad del paciente, o para la seguridad de los otros pacientes o del personal. Los privilegios de los visitantes no se basan en la raza, el origen étnico, la cultura, el color, el credo, la religión, el sexo, la orientación sexual, la identidad o expresión de género, la edad, la nacionalidad de origen, el idioma, la minusvalía, la discapacidad o la situación socioeconómica.
5. Acceso a servicios de tutoría, defensa del paciente y de protección de adultos/menores.
6. Recibir cuidados por parte de miembros del personal que han sido informados de los derechos de los pacientes y su papel a la hora de apoyar dichos derechos.
7. Notificar rápidamente a un familiar o representante de su elección, así como a su médico personal, de la admisión del paciente en un hospital EMH.
8. Usar ropa y otros artículos personales. Usted puede traer su propia ropa y otros artículos personales, siempre y cuando sean seguros y no sean ofensivos para otras personas. Podrá usar un teléfono y recibir correo. En ocasiones, el contacto telefónico, el correo y los visitantes pueden estar limitados debido a su condición médica. Si tiene alguna pregunta acerca de ello, hable con la/el enfermera/o.

Respeto y dignidad. El paciente tiene derecho a:

1. Ser tratado de forma digna y respetuosa.
2. Tener en cuenta la comodidad y la dignidad en todos los aspectos de la atención durante las últimas etapas de la vida.
3. Asesoramiento pastoral y otros servicios espirituales.
4. Privacidad personal.
5. Conocer los nombres y las funciones de las personas que le tratan.
6. Estar libre de cualquier aislamiento, restricción física y medicamento que se pueda usar como restricción y que no sea médicamente necesario para protegerlo a usted o al personal de algún daño.
7. Estar libre de toda forma de abuso, negligencia, explotación o acoso.
8. Estar libre de restricciones de cualquier tipo que se usen como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.
9. Solicitar que el ingreso del paciente se notifique con rapidez a un contacto de emergencia identificado.

Privacidad y confidencialidad. El paciente tiene derecho a:

1. Recibir, en el momento de la admisión/registro, una copia inicial de los Avisos de las Prácticas de Privacidad de EMH.
2. La historia clínica y los planes para su atención también se mantienen de forma confidencial. Podemos usar y compartir su información para:
 - a. Tratarle.
 - b. Dirigir la organización.
 - c. Facturar sus servicios.
 - d. Colaborar en asuntos de salud pública y seguridad.
 - e. Llevar a cabo investigaciones.
 - f. Cumplir con la ley.
 - g. Responder a la petición de donación de órganos y tejidos.
 - h. Trabajar con un examinador médico o director de funeraria.
 - i. Abordar la compensación de trabajadores, aplicar la ley y otras solicitudes gubernamentales.
 - j. Responder a pleitos y acciones legales.
3. Acceder, solicitar enmiendas y obtener información incluida en la historia clínica del paciente, así como información sobre la divulgación de información médica de conformidad con la ley y las normas, lo antes posible.

Información médica y consentimiento. El paciente tiene derecho a:

1. Rechazar la atención y recibir información acerca de las posibles consecuencias de este rechazo.
2. Consentir o rechazar la participación en tratamientos que se consideren de naturaleza experimental (estudio de investigación o ensayo clínico) y recibir una explicación completa de las posibles molestias y los posibles riesgos antes de otorgar el consentimiento. La negativa a participar en un estudio de investigación o ensayo clínico no compromete el derecho del paciente a acceder a los servicios de EMH.
3. Información sobre los resultados de la atención, incluidos los resultados inesperados.

Decisiones sobre el tratamiento médico. El paciente tiene derecho a:

1. Esperar que el personal de EMH responda, dentro de su capacidad, a la petición de servicios que haga el paciente y proporcionar evaluación, servicio o remisión en función de la urgencia de las necesidades de atención del paciente.
2. Cambiar el/los médico(s) y/o cualquier miembro del equipo de atención médica, si el centro puede complacer su petición.
3. Tomar decisiones informadas en relación con su atención. Este derecho incluye el derecho del paciente a ser informado de su estado de salud, estar implicado en la planificación y el tratamiento de los cuidados y poder solicitar o rechazar tratamientos según lo permita la ley. Este derecho no debe ser interpretado como mecanismo para demandar tratamiento o servicios que se consideren médicamente innecesarios o inadecuados.
4. Crear instrucciones por anticipado o directivas para la atención médica (testamento vital, poder notarial duradero para la atención médica u Órdenes Médicas para el Ámbito del Tratamiento [MOST, por sus siglas en inglés]) en relación con el tratamiento o designar a una persona alternativa adecuada para tomar decisiones, con la expectativa de que las partes involucradas en la atención médica cumplan con estas directivas hasta el límite permitido por la ley. Las personas que actúan de enlace con los pacientes de EMH solo ayudarán con la preparación de los testamentos vitales.
5. Especificar los deseos en relación con la donación de órganos y tejidos.
6. Participar en la consideración de asuntos éticos relacionados con la atención de los pacientes, incluida la resolución de conflictos, renunciar o retirar tratamientos para mantener la vida y participar en estudios de investigación o ensayos clínicos. Los pacientes pueden solicitar que se convoque al comité ético para discutir y abordar las cuestiones éticas relacionadas con su atención. Los pacientes pueden solicitar una copia de la Política del Código de Comportamiento Ético y/o de la Política de Resolución de Conflictos Relacionados con el Tratamiento y la Atención de EMH.

7. Estar informado de la identidad y la situación profesional de los individuos que autoricen y realicen los procedimientos o tratamientos, cualquier relación profesional con otro proveedor o institución de atención médica que pudiera sugerir un conflicto de intereses, la relación con instituciones educativas involucradas en su atención, y cualquier relación comercial entre los individuos que lo traten o entre la organización y otras instituciones de servicios de atención médica o educativas involucradas en su atención.
8. Obtener información, en términos comprensibles y por parte de los médicos y otros cuidadores directos, relacionada con el diagnóstico, tratamiento, pronóstico y planes para el alta hospitalaria y la atención de seguimiento, incluidas las restricciones, si las hubiera.
9. Abandonar el hospital, incluso en contra del consejo de los médicos.
10. Recibir una explicación de la necesidad de traslado a otro centro, incluidos los riesgos y beneficios del traslado y las alternativas al mismo.
11. Ser informado de los requisitos de atención médica continuada tras el alta.

Seguridad personal. El paciente tiene derecho a:

1. Acceso a los servicios de protección y seguridad, si fueran necesarios.
2. Recibir atención en un entorno que siga los estándares de práctica actuales para la seguridad medioambiental, entre los que se incluyen el control de infecciones, la salud emocional y la seguridad física.

Presentación de reclamaciones. El paciente tiene derecho a:

1. La pronta resolución de las reclamaciones/quejas sin amenaza de ser dado de alta y sin comprometer los cuidados o el futuro acceso a cuidados. El paciente puede hablar de las reclamaciones con el médico que le atiende, el enlace con los pacientes, la/el enfermera/o a cargo de la unidad, el supervisor o el director del departamento. Todas las reclamaciones/quejas serán notificadas al Coordinador del sistema de quejas/Enlace con los pacientes y se revisarán mediante un proceso formal para reclamaciones. Si la reclamación se halla justificada, se tomarán las acciones apropiadas para corregir la situación. Recibirá una notificación oportuna de las medidas adoptadas para resolver el motivo de su queja. Además, el centro también ha establecido políticas y procedimientos para informar de cualquier alegato de abuso o negligencia a los organismos estatales apropiados asignados a tratar con dichos incidentes.
2. También puede ponerse en contacto con estas agencias para presentar una reclamación/queja:

Oficina del Inspector General (London):	Teléfono: (606) 330-2030
Oficina del Inspector General (Lexington):	Teléfono: (859) 246-2301
Organización para la mejora de la calidad (KEPRO):	Teléfono: (844) 430-9504
La Comisión Conjunta (<i>The Joint Commission</i>):	Teléfono: (800) 994-6610
Servicios para la Protección de Adultos y Niños:	Teléfono: (859) 245-5258
Defensor General del Estado para los Derechos a Largo Plazo (<i>Ombudsman</i>):	Teléfono: (800) 372-2991

Información financiera. El paciente tiene derecho a:

1. Examinar y recibir una explicación de la factura de la atención, independientemente de cuál sea el origen del pago.
2. Recibir, si lo pide, un cálculo de los cargos por la atención médica antes del tratamiento.
3. Acceso a la información que aparece en Internet sobre los precios de servicios y artículos antes de recibirlos.

Derechos de los pacientes pediátricos, adolescentes y recién nacidos:

Además de los derechos de los pacientes adultos, los menores no emancipados, junto con sus progenitores/tutores, tendrán derecho a:

1. Respeto para:
 - a) Cada niño como individuo único.
 - b) El papel como cuidador y la responsabilidad individual del progenitor.
2. Un curso de tratamiento y atención que incorpore las necesidades físicas y fisiológicas normales de un niño en crecimiento, como son:
 - a) Nutrición, descanso y libertad para moverse y explorar.
 - b) Juegos, actividades educativas y sociales esenciales para todos los niños y adolescentes.
 - c) La presencia reconfortante de una persona que le cuide, especialmente uno de los padres.
 - d) Libertad para expresar los sentimientos y los temores mediante las reacciones apropiadas.
 - e) Todo el control que sea posible, tanto sobre sí mismo como sobre la situación.
 - f) Oportunidad para resolver las situaciones antes y después de que ocurran, ya sea de forma oral, con juegos o de otro modo apropiado.
 - g) Reconocimiento y recompensa por enfrentarse bien a las situaciones difíciles.
3. Atención coherente, enriquecedora y de apoyo que:
 - a) Cubra las necesidades emocionales, espirituales y psicosociales del niño.
 - b) Favorezca una comunicación abierta.
 - c) Fomente las relaciones humanas.
4. Información acerca de las expectativas antes, durante y después del procedimiento/la experiencia y apoyo a la hora de hacerle frente con un lenguaje adecuado a la edad.
5. Participación del niño/la familia en las decisiones que afectan al tratamiento médico del niño.

El paciente/representante del paciente tiene las siguientes responsabilidades:

1. Solicitar información y plantear preguntas acerca de los problemas específicos cuando surjan.
2. Proporcionar información médica completa y exacta a los médicos y a otros cuidadores.
3. Fomentar la propia seguridad siendo un miembro activo, involucrado e informado de su equipo de atención médica.
4. Notificar al proveedor de atención médica si comprende el plan de tratamiento y lo que se espera de él/ella.
5. Seguir el plan de tratamiento recomendado por los médicos y otros cuidadores, o bien, si se rechaza o no se sigue el tratamiento, aceptar la responsabilidad de las consecuencias médicas.
6. Analizar las opciones para la gestión del dolor con los médicos y otros cuidadores.
7. Estar informado de los medicamentos que está tomando y la razón por la que los toma.
8. Ser consciente y considerado con los derechos de todo el personal médico y los demás pacientes, y asegurarse de que todos los visitantes lo sean. Para garantizar un entorno seguro en la atención médica, absténgase de usar lenguaje y comportamientos inapropiados o amenazantes.
9. Proporcionar a EMH una copia de cualquier documento de instrucciones por anticipado, testamento vital o poder notarial para la atención médica que pueda ayudar a identificar sus deseos o a un representante para la atención médica en caso de que no pueda tomar esas decisiones por sí mismo.
10. Recordar a los cuidadores que se laven las manos antes de cuidar de usted.
11. Informar al cuidador del nombre o del apodo al que mejor responda el paciente/niño.
12. Conocer, respetar y asegurarse de que todos los visitantes conocen y respetan la ley, las políticas de EMH, incluida la política de ausencia de tabaco de EMH, y la propiedad de EMH y de los otros pacientes.
13. Proporcionar la información necesaria para garantizar el procesamiento de las facturas de la organización y gestionar los pagos cuando sea necesario.
14. Proporcionar al hospital una copia, por escrito, de las instrucciones por anticipado si están disponibles.
15. Revisar, obtener, solicitar y recibir una explicación detallada de los cargos y las facturas del hospital.
16. Recibir información y asesoramiento sobre las distintas formas de pagar la factura del hospital.
17. Ser respetuoso con todas las personas que le proporcionen cualquier tipo de atención o servicio mientras se encuentre dentro o fuera de las instalaciones de EMH. Esto incluye seguir todas las normas del hospital, del departamento de pacientes externos/ambulatorios o de la clínica.

18. Ser considerado con el lenguaje, el comportamiento y la conducta hacia otras personas, lo que incluye ser consciente de los niveles de ruido, la privacidad y el número de visitantes que tiene.
19. Ser respetuoso con todo aquello que sea propiedad de EMH.
20. Abstenerse de hacer fotos, vídeos u otras grabaciones y/o retransmisiones en directo sin permiso de los asociados de EMH, los pacientes o visitantes.
21. Mantener en privado toda la información personal que pueda ver u oír sobre proveedores, asociados u otros pacientes mientras esté en cualquier centro de EMH.
22. Respetar el entorno libre de tabaco, alcohol y drogas de EMH, que prohíbe estas actividades en cualquiera de las instalaciones de EMH.

Junio 2024