

Declaración de los derechos del paciente

(Patient's Bill of Rights)

Lancaster General Hospital, como institución para la atención médica y parte de Lancaster General Health, está comprometido a entregarle a usted, nuestro paciente, un servicio de calidad y en hacer que su estadía sea lo más satisfactoria posible. La siguiente Declaración de Derechos y Responsabilidades del Paciente ha sido autorizada por la administración y los empleados de esta organización y es aplicable a todos los pacientes.

- 1. Derecho del paciente a ser tratado como persona** - En Lancaster General Hospital la dignidad y el bienestar del paciente son muy importantes. El paciente tiene derecho a ser tratado con respeto y consideración por todo el personal del hospital.
- 2. Derecho del paciente de saber la identidad del personal del hospital** - El paciente tiene derecho, al solicitarlo, de recibir el nombre del médico que lo atiende, los nombres de todos los otros médicos que participan directamente en su cuidado y los nombres y títulos de otros profesionales de la salud que tengan contacto directo con él. Todo el personal del hospital que cuide directamente a los pacientes llevará una identificación apropiada. Puesto que Lancaster General Hospital es un hospital clínico, es decir, un hospital escuela, los pacientes tendrán contacto con médicos y otros profesionales de salud en formación. Estas personas serán identificadas como estudiantes. Los programas educativos de Lancaster General Hospital ayudan a brindar un cuidado más actualizado y la presencia de los estudiantes mejora la calidad de atención que reciben los pacientes.
- 3. Derecho a la privacidad y la confidencialidad** - Los pacientes tienen derecho a que se considere su privacidad en cuanto a la atención médica que reciben en Lancaster General Hospital. Dentro de las limitaciones que imponen las habitaciones del hospital, se realizarán los exámenes, tratamientos y conversaciones relacionadas a la atención de los pacientes de manera discreta y confidencial.
- 4. Derecho a acceder a su historia clínica** - Bajo las leyes de Pensilvania, los pacientes tienen el derecho, al solicitarlo, de tener acceso a toda la información contenida en su expediente médico, a menos de que esté restringido por razones médicas o prohibido por ley. La política del hospital es que los pacientes conversen con el médico que los atiende si tienen preguntas sobre la información contenida en su expediente médico. Los pacientes tienen derecho a que se proteja la confidencialidad de todos los registros relacionados con su tratamiento, excepto cuando la ley lo prohíba, cuando el paciente ha dado indicaciones contrarias, o cuando se realizan acuerdos con terceros que pagan, como Blue Cross o Medicare, y que requieran que el hospital les provea información contenida en el expediente del paciente para así poder procesar sus reclamaciones correctamente.
- 5. Derecho del paciente a ser informado sobre sus derechos como paciente** - Se hará un considerable esfuerzo para informar al paciente de sus derechos tan pronto como sea posible durante su hospitalización. El paciente también tiene derecho a saber cuáles reglas y lineamientos se aplican a su conducta como paciente.
- 6. Derecho a recibir tratamiento de emergencia sin demora** - Los pacientes tienen derecho a recibir tratamientos de emergencia sin demoras innecesarias. Con excepción de las emergencias, los pacientes tienen derecho a recibir, antes de su tratamiento, una explicación completa de cualquier procedimiento o tratamiento que sea contemplado por el médico para que el mismo pueda ejercer su derecho a dar un consentimiento informado.
- 7. Derecho del paciente a participar en el desarrollo e implementación del plan de cuidados** - El paciente o su representante tienen derecho a tomar decisiones informadas sobre su atención médica. Los derechos del paciente incluyen el derecho a ser informado sobre su estado de salud, participar en el plan de atención médica y tratamiento y poder solicitar o rechazar cualquiera de los tratamientos. Los pacientes tienen derecho a una atención médica de buena calidad y de un alto nivel profesional, mantenido y supervisado por Lancaster General Hospital. Los pacientes tienen derecho a recibir de su médico información sobre su diagnóstico, tratamiento y pronóstico, incluyendo información sobre tratamientos alternativos y posibles complicaciones, explicado en un lenguaje accesible para todos. Cuando esté contraindicado informar al paciente por razones médicas, la información será expresada a un miembro de la familia o a alguna otra persona vinculada. Si los pacientes necesitan aclaraciones adicionales relacionadas con la información dada, se recomienda que pregunten a su médico sobre los resultados de los estudios y exámenes, el tratamiento u operación contemplada, la persona que los realizará y el resultado que se podría esperar del tratamiento.

- 8. Derecho a intérpretes** - Los pacientes que no entiendan el idioma inglés hablado o escrito tienen derecho a recibir los servicios de un intérprete médico. Los pacientes sordos o hipoacúsicos tienen derecho a recibir un intérprete de lenguaje de señas (ASL por sus siglas en inglés) o el uso de dispositivos apropiados para comunicarse con el personal del hospital. Lancaster General Hospital dispone de un departamento de Servicios de Lenguaje que ofrece servicios de interpretaciones en persona, por video, y por teléfono.
- 9. Derecho a rechazar tratamiento** - Los pacientes tienen derecho a tomar decisiones sobre su tratamiento. Pueden rehusar cualquier droga, tratamiento o procedimiento hasta donde lo permita la ley. El paciente será informado por los médicos acerca de las posibles consecuencias médicas por rehusarse a recibir el tratamiento, sin embargo esas consecuencias son exclusivamente responsabilidad del paciente.
- 10. Derecho a ser informado sobre los estudios de investigación y los programas de donantes** - El paciente tiene derecho a recibir una explicación completa acerca de cualquier estudio de investigación o programa de donantes en el que se le solicite participar. Ningún estudio de investigación ni programa de donantes será llevado a cabo sin el consentimiento informado del paciente o de la persona que sea legalmente responsable. Si se le pide al paciente participar en un estudio, tiene el derecho a rehusarse o a retirarse del estudio en cualquier momento aún después de que haya aceptado participar.
- 11. Derecho a consultar con otro médico** - El paciente tiene derecho a solicitar y a recibir asistencia para realizar una consulta con otro médico en cualquier momento. Una consulta es una opinión médica de un profesional cuyo costo correrá por cuenta del paciente.
- 12. Derecho del paciente a recibir servicios sin discriminación** - Los pacientes tienen el derecho de recibir servicios médicos apropiados sin ser discriminados por su edad, raza, color, religión, sexo, preferencia sexual, nacionalidad, discapacidad, SIDA, VIH, o capacidad para pagar.
- 13. Derecho a una buena administración del hospital** - Los pacientes tienen el derecho de contar con una buena administración técnica y profesional en el hospital. Pueden contar con que se hará todo lo posible para evitar retrasos innecesarios, y dentro de lo posible, evitar incomodidades personales indebidas.
- 14. Derecho del paciente a conocer los planes de alta** - Los pacientes tienen derecho a participar en todas las decisiones con respecto a su alta del hospital, a ser informados de los requisitos para el cuidado continuo de salud luego de salir del hospital y a los recursos disponibles para cumplir con ellos. Los pacientes deberán hablar sobre estos asuntos con el médico responsable. Además del médico que está a cargo del paciente, el departamento de Servicios Sociales de Lancaster General Hospital brinda asistencia adicional para planificar cada plan de alta. Un trabajador social proveerá al paciente o a su familia asesoría y consejos de cuidado continuo en otra institución o de servicios de asistencia domiciliaria. El paciente tiene derecho a solicitar una revisión de la calidad de su cuidado, decisiones de cobertura, y sus preocupaciones relacionadas con su alta.
- 15. Derecho a ser trasladado a otra institución** - Cuando sea recomendable desde el punto de vista médico, los pacientes podrán ser trasladados a otra institución de atención médica solamente después de que el hospital haya dado la información y explicaciones completas pertinentes vinculadas a los requisitos y alternativas para dicho traslado. Los pacientes podrán confiar en que la institución a la cual están siendo trasladados ha aceptado su admisión y que su expediente médico completo será remitido a la dicha institución.
- 16. Derecho del paciente a comprender las cuentas del hospital** - Los pacientes tienen derecho a revisar y a recibir información completa sobre su factura. La Oficina de Servicios Financieros para el Paciente (Patient Financial Services) le ayudará a completar y procesar los formularios de los seguros médicos. Se aconseja a los pacientes que se comuniquen con la Oficina de Servicios Financieros para el Paciente si tienen alguna pregunta relacionada con su cobertura de seguro para los servicios del hospital. También, si lo solicita, la Oficina de Servicios Financieros para el Paciente (Patient Financial Services) podría ofrecerle información y asesorarlo sobre la posibilidad de recibir fondos de varias fuentes para ayudar a los pacientes o a sus familias en el pago de las facturas del hospital.
- 17. Derecho de consultar a un individuo o agencia** - Los pacientes tienen el derecho de consultar a un individuo o a una agencia, que haya sido autorizada a representarlos y asistir o proteger los derechos establecidos en esta declaración.
- 18. Derecho a brindar su consentimiento informado** - Excepto en casos de emergencias, cada persona tiene derecho a dar su consentimiento informado antes de comenzar cualquier procedimiento y/o tratamiento. Los pacientes tienen derecho a dar o retener su consentimiento informado para la producción o uso de grabaciones, videos u otras imágenes de ellos con propósitos que no sean su propio cuidado.
- 19. Derecho a formular directivas avanzadas** - Cada paciente tiene el derecho de formular directivas avanzadas y llenar un formulario de órdenes para el tratamiento del sostenimiento de vida (POLST por sus siglas en inglés), y a que el personal y prestadores de servicios médicos del hospital cumplan con dichas directivas. En caso de que un profesional médico se oponga a cumplir con tales directivas o POLST por razones morales o religiosas, el paciente tiene el derecho a ser puesto bajo el cuidado de otro profesional que no tenga tales objeciones.
- 20. Derecho a informar a la familia o a un representante** - Cada paciente tiene derecho a que un miembro de su familia, representante o médico de su preferencia sea notificado de inmediato de su admisión al hospital.

- 21. Derecho a un ambiente seguro** - Cada paciente tiene derecho a recibir cuidado médico en un ambiente seguro y libre de toda forma de abuso, acoso u hostigamiento.
- 22. Derecho a resolución de reclamos** - El hospital exhorta a sus pacientes y sus familiares a que se comuniquen abiertamente con su médico y personal encargados de su cuidado de salud, a que satisfagan sus preguntas y preocupaciones. Un paciente o su representante puede comunicarse con un Representante del Paciente (Patient Representative) en el Hospital al teléfono 717-544-5050, o por escrito a la siguiente dirección: Patient Representative Office, Lancaster General Hospital, 555 North Duke Street, P.O. Box 3555, Lancaster, Pennsylvania 17604-3555, en donde sus quejas o disputas serán revisadas, y si es posible, resueltas. El hospital también exhorta a sus pacientes y familiares a que utilicen cualquiera de los tantos recursos existentes para notificar sus preguntas, preocupaciones, quejas o disputas.
- 23. Derecho a estar libres de dispositivos de restricción física para cuidados médicos graves y quirúrgicos** - Pacientes graves o recibiendo cuidados postoperatorios tienen derecho a permanecer libres de restricciones físicas utilizadas como medio de coacción, disciplina, conveniencia, o represalia por parte del personal del hospital, a menos de que dichas restricciones sean médicamente necesarias. Cada paciente tiene derecho a recibir una copia de la política del hospital que rige el uso de restricción y aislamiento.
- 24. Derecho a estar libres de dispositivos de restricción física y aislamiento para el manejo de la conducta** - Los pacientes de salud mental tienen derecho a estar libres de aislamiento y dispositivos de restricción física de cualquier tipo, utilizados como medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalias por parte del personal del hospital. Cada paciente tiene derecho a recibir una copia de la política del hospital que rige el uso de restricción y aislamiento.
- 25. Derecho a conocer la Declaración sobre los Derechos del Paciente del Hospital** - Cada paciente tiene derecho a ser informado sobre sus derechos lo antes posible durante el transcurso de su hospitalización.
- 26. Derecho al manejo de su dolor** - Como paciente usted tiene derecho a esperar que su dolor sea atendido lo antes posible por un miembro del personal que esté comprometido al manejo y prevención del dolor. Usted tiene derecho de recibir información sobre el dolor, y las medidas que se usan para aliviarlo. Además de tener acceso a especialistas del manejo del dolor y técnicas del manejo del mismo.
- 27. Derecho a decidir quién puede visitarlo durante su hospitalización** - Los pacientes tienen el derecho de decidir qué personas pueden visitarlos durante su hospitalización. El hospital de Lancaster General no restringirá ni limitará o negará las visitas en base a la edad, raza, color, nacionalidad, religión, sexo, identidad, orientación sexual, SIDA, VIH, o discapacidad. Los visitantes no tienen que tener legalmente algún parentesco con el paciente. Sin embargo, el Hospital de Lancaster General podría imponer restricciones razonables de visita cuando sea clínicamente necesario.

DECLARACIÓN SOBRE LAS RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Como paciente, usted debe asumir responsabilidad por lo siguiente:

1. El hospital cuenta con que usted o su representante designado/legal proporcione información correcta y completa sobre su estado de salud actual, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos, "directivas avanzadas" y otros asuntos que se relacionan con su historial de salud o cuidados para que pueda recibir un tratamiento médico efectivo.
2. Usted es responsable de indicar si está en pleno conocimiento de su plan de salud y de lo que se espera de usted.
3. El hospital confía en que usted coopere con el personal del hospital y formule todas las preguntas que necesite realizar si no comprende claramente las instrucciones y/o procedimientos.
4. Se espera que usted sea considerado con otros pacientes y con el personal del hospital, que colabore en controlar el ruido y las vistas en su habitación y que respete la política de no fumar. También se espera que usted sea considerado con la propiedad de otras personas y la propiedad del hospital.
5. Se espera que usted colabore con los médicos, enfermeras y personal médico que lo cuidan siguiendo sus instrucciones y órdenes médicas.
6. Se espera que miembros autorizados de su familia o su representante legal designado estén debidamente disponibles para el personal del hospital a fin de poder reconsiderar su tratamiento en caso de que usted no pueda comunicarse.
7. Se espera que usted asuma la responsabilidad de pagar por todos los servicios que se le proporcionen, ya sean pagados por terceros (su compañía de seguros) o pagando usted mismo cualquier servicio que su seguro médico no cubra.
8. Se espera que usted no tome drogas que no sean recetadas por el médico que lo atiende y administradas por el personal del hospital, y que usted no complique o ponga en peligro su recuperación al consumir bebidas alcohólicas o sustancias tóxicas durante su estancia en el hospital.
9. Se espera que usted converse con su médico sobre el dolor que tal vez le sobrevenga, opciones para el alivio del dolor y el plan desarrollado para el manejo del dolor que se le va a administrar. Se espera que usted le indique al médico o a la enfermera si siente dolor que no disminuye, algún dolor nuevo o inquietudes acerca de las medicinas para el dolor.

RESUMEN

Ser un buen paciente no significa que deba ser un paciente silencioso. Si usted tiene preguntas, complicaciones o necesidades que no han sido satisfechas, por favor infórmenos. Si usted necesita más explicaciones sobre “Los Derechos y Responsabilidades” dado su caso en particular, por favor comuníquese con un representante del paciente en el hospital al 717-544-5050. Es importante para todos nosotros en Lancaster General Hospital establecer una comunicación buena y eficiente con nuestros pacientes y familiares. Si usted necesita recibir otras explicaciones, tiene alguna duda o preocupación sobre sus derechos o responsabilidades, le sugerimos hacer lo siguiente:

- 1^{er} Paso** - Por favor converse sobre su inquietud con el personal que lo atiende. Es posible que las personas que están involucradas con su atención tengan información más específica. Ellos deben ser el punto de partida para resolver la situación.
- 2^{do} Paso** - Si no logra una respuesta adecuada, por favor solicite hablar con el supervisor de la unidad. Si este paso no resuelve aún el problema, proceda con el siguiente paso.
- 3^{er} Paso** - Si no se resuelve su reclamo, por favor comuníquese a la oficina de Representantes del Pacientes:
Oficina de Representantes del Paciente - extensión 45050

Independientemente si ha utilizado el proceso de reclamos y quejas del hospital usted tiene el derecho de comunicarse a las siguientes organizaciones sobre sus inquietudes:

The Pennsylvania Department of Health Division of Acute and Ambulatory Care

P.O. Box 90, Harrisburg, PA 17120
1-800-254-5164

The Centers for Medicare and Medicaid Services

1-800-633-4227

Para quejas relacionadas la calidad y/o seguridad de los servicios (incluyendo altas prematuras) o seguridad del medioambiente llamar al:

The Joint Commission

Office of Quality and Patient Safety
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, Illinois 60181
Fax: 630-792-5636
E-mail: patientssafetyreport@jointcommission.org

Para quejas relacionadas con acceso/arreglos especiales para personas con discapacidades llamar al:

The United States Department of Justice

950 Pennsylvania Avenue, NW
Civil Rights Division, Disability Rights Section - NYA
Washington, D.C. 20530
Póngase en contacto o presente su queja:
Telephone 800-514-0301 (Voice) or 800-514-0382 (TTY)
Fax: 202-307-1197

Formularios de quejas en línea disponible en: www.ada.gov/complaint

Para quejas relacionadas con discriminación o derechos civiles comunicarse a

The U.S. Department of Health and Human Services

Office for Civil Rights, o de manera electrónica utilizando el portal de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

También puede comunicarse por correo o teléfono al

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW Room 509F,
HHH Building Washington, D.C. 20201
Telephone: 1-800-868-1019, 1-800-537-7697 (TDD)
Formularios de quejas disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Lancaster General Health/Penn Medicine

555 North Duke Street
P.O. Box 3555
Lancaster, PA 17604-3555
LancasterGeneralHealth.org