



Woman's

exceptional care,
centered on you

derechos y responsabilidades de los pacientes

**Creemos en la
regla de oro**

***“Traten a los demás
tal y como quieren
que ellos los traten a ustedes”.
Esperamos que esta creencia
se refleje en la atención
que usted recibe.***

Contenido

Sus responsabilidades y derechos como paciente	1
Información acerca de su condición	2
Tomar decisiones sobre su atención	3
Control del dolor	4
Visitas	4
Confidencialidad y seguridad	5
Convertirse en una paciente	6
Manejo de los desacuerdos	6
Estudios de investigación.....	8
Información financiera	8
Para obtener más información.....	9
Notas.....	9

Sus responsabilidades y derechos como paciente

Este folleto explica sus derechos y responsabilidades como paciente en Woman's Hospital. La naturaleza del cuidado de la salud requiere que usted, su persona de apoyo o el representante formen parte de su atención. El éxito de su tratamiento y su satisfacción dependen, en parte, de sus responsabilidades como paciente.

Usted es responsable de:

- Informarle a su médico y a los encargados del cuidado todo acerca de su salud. Esto incluye información acerca de las enfermedades que usted actualmente tiene, ha tenido, y las otras veces que ha estado en el hospital.
- Informarle a su médico y a los otros proveedores de atención acerca de cualquier medicamento que esté tomando. Esto incluye la medicina que el médico le ha recetado y la que usted puede comprar fuera de la plataforma de la tienda sin receta médica. Esto también incluye las vitaminas, hierbas y cualquier suplemento nutricional o dietético o drogas recreativas.
- Informarle a su médico o a otros proveedores de atención si tiene cualquier dolor o una molestia leve. Usted es responsable de seguir las instrucciones del médico o proveedor de atención médica para reducir o detener este dolor.
- Pedirle a su médico o proveedor de atención médica que le explique si usted no entiende algo.
- Informarle a su médico y a los otros proveedores de atención si considera que tiene problemas para cumplir con sus tratamientos o si tiene alguna inquietud acerca de su capacidad de seguir el plan de atención propuesto. Esto significa que se harán todos los esfuerzos para adaptar un plan a sus necesidades específicas. Si no se recomiendan las adaptaciones, usted es responsable de comprender las consecuencias y aceptar los resultados si no cumple con el plan de atención, servicio o tratamiento.
- Darnos una copia de su directiva anticipada, testamento en vida o poder legal duradero, si tiene uno (cada vez que usted es admitida en el hospital). Una directiva anticipada es un documento legal que explica qué tipo de atención médica desea recibir, si se enferma o se lesiona y está incapacitada mental o físicamente para tomar sus propias decisiones. En la instalación para pacientes ambulatorios (excepto cirugía diurna), una directiva anticipada no es reconocida.

- Proporcionar la información de seguro o información sobre cómo deberá pagar su factura.
- Comprender nuestras políticas y seguir las reglas y regulaciones. Mantener el lenguaje cívico, conducta y al demostrar respeto hacia otros, así como tener consideración por el personal del hospital y la propiedad. Esto significa que tendrá que hacer varios ajustes según las necesidades del hospital, de otros pacientes, del personal médico y de los empleados del hospital.
- Comprender que nuestras reglas incluyen pero no se limitan a: no salir de las instalaciones del hospital sin autorización. Si usted desea caminar fuera de la unidad, debe informarlo al personal de enfermería. Los cigarrillos (incluidos los vaporizadores y cigarrillos electrónicos), el tabaco sin humo y otros productos de tabaco no se permiten en las instalaciones del hospital o en cualquier lugar de fuera de las mismas. El consumo de alcohol y/o el uso de sustancias ilegales está prohibido en las instalaciones del hospital y en todas las ubicaciones fuera de las mismas. No se permiten las armas de fuego u otras armas dentro o fuera de las instalaciones del hospital en ningún momento.
- Reconocer que su estilo de vida afecta su salud y que su salud depende de mucho más que los servicios que proporcionamos.
- Cumplir con sus obligaciones financieras.

Información acerca de su condición

Usted tiene el derecho a:

- Obtener información sobre su condición, el tratamiento y la perspectiva. Esta información debe ser apropiada, actualizada y comprensible.
- Saber de los riesgos involucrados, la duración posible de tiempo que le llevará a sanar, y las alternativas médicas y los riesgos asociados y beneficios que los médicos pueden considerar.
- Estar informada sobre los posibles resultados de la atención que recibe. Esto incluye los resultados que no son comunes, pero han ocurrido en otras personas que han recibido la misma atención.
- Estar informada sobre los resultados de la atención, incluidos los resultados no anticipados.
- Recibir información sobre el equipo de respuesta rápida iniciada de la paciente/la familia.
- Servicio de protección y defensa de acceso.

En caso de emergencia, cuando encuentre una situación que pone en peligro la vida si no se trata de inmediato, podría no haber tiempo para proporcionarle toda la información anterior.

Usted tiene el derecho a:

- Conocer los nombres de los médicos, enfermeras y otros que le atenderán a usted.
- Saber cuándo los encargados del cuidado son estudiantes, médicos residentes u otras personas en capacitación.
- Saber de cualquier póliza que pudiera afectar su decisión de ser tratada en Woman's.

Si no habla inglés o tiene una capacidad limitada para hablar o comprender el inglés, usted tiene el derecho a:

- Que una persona le explique su tratamiento y las políticas del hospital en un idioma que usted pueda entender.
- Tener un traductor, en persona o en el teléfono, de manera que usted pueda comunicarse con sus proveedores de atención acerca de su atención y el uso de los servicios de hospital para tomar "decisiones informadas". Para tomar una "decisión informada" debe comprender todo acerca de las opciones que usted está haciendo. Usted debe hacer preguntas si no entiende.

Si usted tiene una discapacidad, tiene el derecho a:

- Recibir asistencia que cumpla con la ley de estadounidenses con discapacidades. Esto significa que, si usted tiene discapacidad visual, auditiva o del habla, tiene derecho a un traductor, o ayuda para comprender su tratamiento, participar en sus decisiones de atención y comprensión de las políticas del hospital. Si tiene un impedimento físico, tiene el derecho a recibir asistencia para ayudarle a tener acceso a los servicios hospitalarios.

Tomar decisiones sobre su atención

Usted tiene el derecho a:

- Tomar decisiones sobre su tratamiento, atención y servicios antes de que comiencen y mientras están en curso, incluido cómo será controlado el dolor.
- Rechazar una medicina o tratamiento recomendado hasta el grado permitido por la ley y la política del hospital. Usted tiene el derecho que se le informe cómo su decisión puede afectarle médicamente.
- Consentimiento informado obtenido por su médico a cargo, por cualquier tratamiento o procedimiento invasivo. Con el fin de tomar

una decisión informada acerca de su atención, se le proporcionará información relacionada con el procedimiento específico o tratamiento; los riesgos involucrados; la duración posible de recuperación; y alternativas médicamente razonables, incluido los riesgos y beneficios asociados con ellos.

- No permanecer sometida a un inmovilizador físico o con medicamentos a menos que sea necesario para su tratamiento o para evitar que se lastime a sí misma o a otras personas.
- Pedir a su representante o tutor que lleve a cabo sus derechos como aparece a continuación cuando usted no sea capaz de hacerlo, de acuerdo con la ley del estado de Louisiana.
- Llamar a nuestro equipo de respuesta rápida iniciada de la paciente/ la familia al 8499 desde cualquier teléfono del hospital cuando haya un cambio importante en su condición que haya sido informado a la enfermera de atención primaria o enfermera a cargo y usted todavía tiene alguna inquietud.

Control del dolor

Usted tiene el derecho a:

- Una educación sobre su dolor y las opciones para el tratamiento de su dolor.
- Tener acceso a los encargados del cuidado que están comprometidos con prevenir y tratar su dolor.
- Recibir evaluación apropiada y oportuna, reevaluación, y control del dolor.
- Que sus informes de dolor sean creídos, respetados y llevados a cabo por profesionales de la atención médica.

Visitas

Usted tiene el derecho a:

- Tener una persona de apoyo incluida o excluida de la participación en su atención.
- Disfrutar privilegios plenos e igualitarios de acuerdo con sus preferencias y deseos que están sujetos a *restricciones clínicas justificadas* (definida como cualquier restricción o limitación clínicamente necesaria o razonable impuesta por el hospital sobre sus derechos de visitas podrían ser necesarios para proporcionar un cuidado seguro a usted o a otros pacientes). Los niños (menores de 14 años de edad) que vienen de visitas deben estar supervisados

por un adulto, que no sea el paciente, en todo momento. No se les permite a los niños quedarse a dormir.

- Designar a una persona de apoyo (*según lo definido por usted*), que incluye, pero no se limita a, un miembro de su familia, un esposo, una pareja (incluida una pareja del mismo sexo), un amigo, un proveedor de atención médica, una persona que la acompaña, un ser querido u otra persona para proporcionarle comodidad, apoyo y visitas en el transcurso de su estancia en el hospital y el derecho a retirar o negar dicho consentimiento en cualquier momento.
- Recibir visitas de personas de apoyo designadas no restringida, limitada o de lo contrario denegada con base en la raza, color, nacionalidad, religión, sexo, la identidad de género, orientación sexual o discapacidad.

Confidencialidad y seguridad

Usted tiene el derecho a:

- Ser tratada en Woman's con consideración, dignidad, privacidad y respeto de acuerdo con sus valores culturales, psicosociales, espirituales, religiosos, personales y creencias, siempre que estos no interfieran con el tratamiento o les hagan daño a otras personas.
- Ser tratada en un ambiente que proteja su seguridad y privacidad personal, y que contribuya a una autoimagen positiva.
- Recibir atención en un ambiente seguro, un lugar donde no haya nadie que la moleste o haga daño. Esto significa abuso mental, físico, sexual y/o verbal, ya sea real o percibido; negligencia; acoso; y/o explotación.
- Pedir que su nombre o el nombre de su médico no sea publicado fuera de la habitación del hospital.
- Pedir que su presencia en el hospital se mantenga confidencial respecto a llamadas telefónicas y/o los visitantes.
- Ser examinada y tratada en una manera que protegerá su privacidad y seguridad. Esto incluye tener privacidad cuando usted hable sobre su tratamiento, para que nadie pueda escuchar. También se refiere a proporcionar completa privacidad cuando usted recibe su tratamiento. Todas las comunicaciones y registros con su atención se mantendrán confidenciales, excepto en casos de sospechas de abuso y los riesgos de salud pública; en estos casos, el hospital es requerido o permitido por la ley para divulgar esto a las autoridades. Al informar, el hospital enfatizará la naturaleza privada de esta información.

- Ver sus registros médicos dentro de un marco de tiempo razonable desde cuando se le pidió hacerlo por primera vez; solicitud de modificación; recibir un informe de divulgaciones; y que la información en sus registros se le explique a usted, excepto cuando esté restringida por la ley.
- Solicitar guía pastoral y otros servicios espirituales.

Convertirse en una paciente

El hospital debe:

- Evaluar y atender, o referirla a otro centro de acuerdo al tipo y urgencia de su caso.
- Tomar decisiones clínicas, incluidos pedidos de pruebas, tratamientos y otras intervenciones con base en sus necesidades de atención médica identificadas.
- Notificar inmediatamente a una persona identificada de apoyo de su elección y a su propio médico de que usted ha sido admitida en el hospital.
- Transferirla a su solicitud para ser transferida a otro centro cuando sea una decisión médica y legal con fundamento. (El centro a la que va a ser transferida primero debe aceptarla como paciente).

Si es transferida, a usted se le debe indicar:

- Por qué se la transfiere.
- Los riesgos y beneficios de ser transferida.
- Otras opciones para el tratamiento.

Si usted rechaza un tratamiento recomendado, aún puede recibir atención y los servicios que proporciona el hospital.

El hospital prohíbe la discriminación con base en la edad, raza, grupo étnico, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, estado socioeconómico, sexo, orientación sexual o la identidad de género o expresión.

Manejo de los desacuerdos

Usted tiene el derecho a:

- Que se le informe acerca de las políticas del hospital y los procedimientos acerca de la atención de los pacientes, tratamientos, visitas y responsabilidades.
- Expresar quejas y recomendar cambios libremente sin estar sujeta a coerción, discriminación, represalias o interrupción no justificada de la atención.

- Saber cómo se manejan los desacuerdos y quejas acerca de su atención. Esto puede hacerse a través de los comités de ética, de representantes de los pacientes o de otros recursos disponibles en el hospital. Los empleados del hospital trabajarán para abordar y resolver los problemas que le preocupen.
- Presentar un “reclamo” si tiene quejas acerca de cualquier tratamiento o servicio que usted ha recibido, lo que incluye un alta prematura o cualquier inquietud sobre la seguridad del paciente. Usted puede presentar una queja al llamar a nuestro Departamento de relaciones con los pacientes a la ext. 5555 dentro del hospital o al marcar 225-231-5555 si está llamando de fuera del hospital. Se proporcionará información adicional relacionada con el proceso de reclamos y plazos del hospital. Si desea presentar una queja, tiene el derecho de acudir directamente a la agencia estatal que maneja estos problemas. Usted tiene derecho a recibir el nombre, dirección y número de teléfono de esta agencia estatal.

Usted puede presentar su queja a:

Hospital Complaint Desk (Escritorio de quejas de hospital)
 Department of Health and Hospitals
 (Departamento de salud y hospitals)
 Health Standards Section (Sección de normativas de salud)
 P. O. Box 3767
 Baton Rouge, LA 70821
 Teléfono: 225-342-6429 o 225-342-0138
 Número gratuito: 1-866-280-7737

Además de lo indicado anteriormente, las beneficiarias de Medicare tienen el derecho a solicitar una revisión de los centros para Medicare y la Organización de mejoramiento de la calidad de los servicios de Medicaid por la calidad de asuntos de la atención, las decisiones de cobertura y para apelar un alta prematura.

Usted puede presentar su queja a:

KEPRO
 5700 Lombardo Center Drive, Suite 100
 Siete Hills, OH 44131
 Teléfono: 216-447-9604
 TTY: 855-843-4776
 Número gratuito: 844-430-9504

Usted puede comunicarse a la Oficina de calidad y seguridad del paciente de la Comisión (The Joint Commission) al 1-800-994-6610 o al correo electrónico patientsafetyreport@jointcommission.org.

Estudios de investigación

Usted tiene el derecho a:

- Elegir si formar parte de un estudio de investigación que afecte el tratamiento o requiera de su participación como paciente.
- Recibir información detallada sobre el estudio del hospital para que usted pueda tomar una decisión informada para participar. La información proporcionada incluirá el propósito de la investigación, los beneficios esperados, las posibles molestias o los riesgos, la duración, las alternativas de tratamiento y los procedimientos a seguir.
- Recibir información de cualquier compensación por participar, incluso si el tratamiento médico estará disponible si ocurre una lesión.
- Recibir información de a quién contactar si tiene preguntas.
- Recibir información de a quién contactar con respecto a los derechos o para reportar cualquier lesión que pudo haber surgido.
- Recibir autorización de divulgación de cualquier costo.
- Recibir una copia del consentimiento informado.
- Recibir la atención más efectiva que el hospital puede ofrecer, incluso si usted decide no participar en o si decide retirarse de un estudio de investigación.

Información financiera

Usted tiene el derecho de preguntar acerca de:

- Las relaciones de negocios entre el hospital, las instituciones educativas y otros proveedores de atención médica o pagadores que podrían afectar su tratamiento y atención.
- El costo del hospital por servicios y las maneras posibles de pagar sus facturas.
- Efectos financieros inmediata y a largo plazo de las opciones de tratamiento, siempre que sepamos esta información.

Para obtener más información

Si tiene alguna pregunta o inquietud acerca de sus derechos, llame a:

- Su médico.
- La supervisora de enfermería en servicio.
Marque 0 para hablar con un operador desde el hospital.
Marque el 225-927-1300 desde fuera del hospital.
- Nuestro representante del paciente.
Marque ext. 5555 desde dentro del hospital.
Marque el 225-231-5555, desde fuera del hospital.

Si tiene alguna pregunta acerca de su factura, llame a contabilidad de pacientes.

- Marque ext. 8106 desde dentro del hospital.
- Marque el 225-924-8106, desde fuera del hospital.

Notas

100 Woman's Way
Baton Rouge, LA 70817
225-927-1300

womans.org



Woman's exceptional care, centered on you

Fundada en 1968, Woman's es una organización sin fines de lucro, gobernada por una Junta de voluntarios de la comunidad, que proporciona atención médica y servicios con el fin de mejorar la salud de la mujery bebés, incluida la educación, investigación y divulgación de la comunidad.