



# derechos y responsabilidades de la paciente

---

## Creemos en la regla de oro

*“Haga a los demás lo que le gustaría que le hicieran a usted”. Esperamos que esta creencia se refleje en la atención que reciba.*

---

## Índice

Sus responsabilidades y derechos.....	1
Información sobre su condición médica.....	2
Cómo tomar decisiones sobre su atención.....	3
Manejo del dolor.....	4
Visita.....	4
Confidencialidad y seguridad.....	5
Cuando sea una paciente.....	6
Cómo resolver los desacuerdos.....	6
Estudios de investigación.....	8
Información financiera.....	8
Para obtener más información.....	8
Ley de familiares cuidadores de Luisiana.....	9

## Sus responsabilidades y derechos como paciente

Este folleto explica sus responsabilidades y derechos como paciente en Woman's Hospital. Debido a la naturaleza de la atención médica, usted, su persona de apoyo o su representante deben participar en su atención. El éxito del tratamiento y su satisfacción dependen en parte de sus responsabilidades como paciente.

### Usted es responsable de:

- Decirle a su médico y a sus cuidadores todo sobre su salud. Esto incluye información sobre las enfermedades que actualmente tiene o que ha tenido, y sobre otras veces que ha estado en el hospital.
- Informar a su médico y a otros cuidadores sobre cualquier medicamento que esté tomando. Esto incluye medicamentos que el médico le haya recetado y los medicamentos de venta libre que puede comprar en los estantes de la tienda. Esto también incluye vitaminas, productos a base de hierbas y cualquier suplemento dietético o nutricional o droga recreativa.
- Informar a su médico u otros cuidadores si tiene algún dolor o malestar. Usted es responsable de seguir las instrucciones que le dé el médico o cuidador para reducir o detener este dolor.
- Pedirle a su médico o cuidador que le explique si no entiende algo.
- Informar a su médico y a otros cuidadores si cree que tendrá problemas para seguir sus tratamientos o si tiene alguna preocupación sobre su capacidad para seguir el plan de atención propuesto. Esto significa que se hará todo lo posible para adaptar un plan a sus necesidades específicas. Si no se recomienda hacer adaptaciones, usted es responsable de entender las consecuencias y aceptar los resultados si no sigue el plan de atención, servicio o tratamiento.
- Dar el nombre de un cuidador, si es necesario.
- Darnos una copia de su directiva anticipada, testamento en vida o poder duradero, si tiene uno (cada vez que ingrese en el hospital). Una directiva anticipada es un documento legal que explica qué tipo de atención médica quiere recibir si se enferma o se lesiona, y si debido a una discapacidad mental o física no puede tomar sus propias decisiones. En el entorno de paciente ambulatorio (excluyendo operaciones ambulatorias), no se reconoce una directiva anticipada.
- Dar información del seguro o de cómo pagará su factura.
- Entender nuestras políticas y seguir nuestras normas y reglamentaciones. Mantener un lenguaje y conducta civilizados, mostrar respeto por los demás y ser considerada con el personal y la propiedad del hospital. Esto significa que es posible que deba hacer adaptaciones razonables a las necesidades del hospital, otras pacientes, el personal médico y los empleados del hospital.

- Entender nuestras normas incluye, entre otros: no salir de las instalaciones del hospital sin autorización. Debe informar al personal de enfermería si quiere salir de la unidad. Los cigarrillos (incluyendo los cigarrillos electrónicos y los vaporizadores), el tabaco sin humo y otros productos derivados del tabaco no están permitidos en el campus del hospital ni en ningún lugar fuera del centro. El consumo de alcohol o el uso de sustancias ilícitas están prohibidos en el campus del hospital y en todos los lugares externos del centro. No se permiten armas de fuego ni otras armas en el campus del hospital ni en otros lugares fuera del centro en ningún momento.
- Reconocer que su estilo de vida afecta su salud y que su salud depende de mucho más que de los servicios que le prestamos.
- Cumplir sus compromisos económicos.

## Información sobre su condición

### Usted tiene el derecho de:

- Obtener información de su condición, tratamiento y pronóstico. Esa información debe ser apropiada, actualizada y comprensible.
- Saber los riesgos que existen, el período de tiempo que posiblemente le tomará recuperarse, las alternativas médicas, los riesgos y beneficios asociados que los médicos puedan considerar.
- Estar informada de los posibles resultados de la atención que recibe. Esto incluye los resultados que no son frecuentes, pero que ocurrieron en otras personas que recibieron la misma atención.
- Estar informada de los resultados de la atención, incluyendo los resultados imprevistos.
- Recibir información sobre el equipo de respuesta rápida iniciado por la paciente o la familia.
- Acceder a servicios de protección y defensa.

En caso de emergencia, cuando esté en una situación que ponga en peligro su vida si no recibe tratamiento inmediatamente, es posible que no haya tiempo para darle toda la información mencionada arriba.

### Usted tiene el derecho de:

- Saber los nombres de los médicos, enfermeros y otras personas que la atenderán.
- Saber cuando los cuidadores sean estudiantes, médicos residentes u otras personas en formación.
- Saber sobre cualquier política que pueda afectar su decisión de recibir tratamiento en Woman's.

## **Si no habla inglés o tiene capacidad limitada para hablarlo o entenderlo, usted tiene derecho a:**

- Pedir a alguien que le explique su tratamiento y las políticas del hospital en un idioma que pueda entender.
- Tener un traductor, en persona, por teléfono o video, para que pueda comunicarse con sus cuidadores sobre su atención y el uso de los servicios de hospital para tomar “decisiones informadas”. Para tomar una “decisión informada”, debe entender todo sobre las opciones que está eligiendo. Debe hacer preguntas si no entiende algo.

## **Si tiene una discapacidad, usted tiene derecho a:**

- Recibir ayuda conforme a la Ley para estadounidenses con discapacidades (Americans with Disabilities Act). Eso significa que, si tiene impedimentos visuales, auditivos o del habla, tiene derecho a un traductor o ayuda para entender su tratamiento, participar en sus decisiones de atención y entender las políticas del hospital. Si tiene una discapacidad física, tiene derecho a recibir ayuda para acceder a los servicios de hospital.

## **Cómo tomar decisiones sobre su atención**

### **Usted tiene el derecho de:**

- Tomar decisiones sobre su tratamiento, atención y servicios antes de que comiencen y mientras están en curso, incluyendo la forma en que se manejará el dolor.
- Rechazar un medicamento o tratamiento recomendado en la medida permitida por la ley y la política del hospital. Tiene derecho a que le digan cómo su decisión puede afectarla desde el punto de vista médico.
- Un consentimiento informado, que obtendrá del médico de atención directa, para cualquier tratamiento o procedimiento invasivo. Con el fin de que tome una decisión informada con respecto a su atención, se le dará información relacionada con los procedimientos o tratamientos específicos; los riesgos que hay; la posible duración de la recuperación, y las alternativas médicamente razonables, incluyendo los riesgos y beneficios asociados con ellas.
- No tener restricciones físicas ni con medicamentos, a menos que sea necesario para su tratamiento o para evitar que se haga daño o lastime a otras personas.
- Que su representante o tutor haga valer sus derechos, según se menciona aquí, cuando usted no pueda hacerlo, conforme a la Ley del Estado de Luisiana.

- Llamar a nuestro Equipo de respuesta rápida iniciado por la paciente/familia al 8499 desde cualquier teléfono del hospital, cuando haya un cambio significativo en su condición que usted haya reportado al enfermero de atención primaria/encargado.
- Tiene derecho a nombrar un cuidador, y se harán los esfuerzos razonables para informar al cuidador cuando esté lista para irse a casa; informarlo de sus capacidades y limitaciones, y darle las instrucciones para el alta, incluyendo las tareas médicas que deberán cumplir, como el cuidado de la herida.

## Manejo del dolor

### Usted tiene el derecho de:

- Recibir información sobre su dolor y las opciones para tratarlo.
- Recibir una evaluación, reevaluación y manejo del dolor adecuados y oportunos.
- Que los profesionales de atención médica crean, respeten y actúen basándose en sus reportes de dolor.

## Visitas

### Usted tiene el derecho de:

- que se incluya o excluya a una persona de apoyo para participar en su atención.
- Disfrutar de privilegios de visita completos y equitativos de acuerdo con sus preferencias y deseos, sujetos a *restricciones clínicas justificadas* (definidas según las restricciones o limitaciones clínicamente necesarias o razonables impuestas por el hospital a sus derechos de visita, que serían necesarias para prestarle atención segura a usted y a otras pacientes). Los niños (menores de 14 años) que visiten deben estar bajo la supervisión de un adulto que no sea la paciente en todo momento. No se permite que los niños se queden durante la noche.
- Designar a una persona de apoyo, *según lo defina usted*, incluyendo, entre otros, un familiar, su cónyuge, una pareja doméstica (incluyendo una pareja doméstica del mismo sexo), un amigo, un cuidador, una pareja, un ser querido u otra persona para darle comodidad, apoyo y la visite durante el transcurso de su estancia en el hospital, y el derecho a revocar o denegar dicho consentimiento en cualquier momento.
- Recibir visitas de LAS personas de apoyo designadas sin restricciones, limitaciones ni prohibiciones por raza, color, país de origen, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.

Las visitas se pueden restringir o prohibir debido a problemas de salud y seguridad de la comunidad.

## Confidencialidad y seguridad

### Usted tiene el derecho de:

- Que la traten en Woman's con consideración, dignidad, privacidad y respeto de acuerdo con sus valores y creencias culturales, psicosociales, espirituales, religiosas y personales, siempre que no interfieran con el tratamiento y no perjudiquen a los demás.
- Recibir tratamiento en un entorno que proteja su seguridad, tranquilidad y privacidad personal y contribuya a una imagen positiva de sí misma. Esto incluye cumplir las leyes y reglamentaciones cuando hagan y usen grabaciones, películas u otras imágenes.
- Recibir atención en un entorno seguro, un lugar donde nadie la moleste ni la lastime. Esto significa abuso mental, físico, sexual o verbal, tanto real como percibido; negligencia; acoso o explotación.
- Pedir que no se ponga su nombre ni el de su médico fuera de la habitación del hospital.
- Pedir que su presencia en el hospital se mantenga confidencial para llamadas telefónicas o visitantes.
- Que la examinen y traten de manera que se proteja su seguridad y privacidad. Esto incluye tener privacidad cuando hablen sobre su tratamiento para que nadie pueda escuchar. También significa tener total privacidad cuando recibe su tratamiento. Todas las comunicaciones y expedientes relacionados con su atención se mantendrán confidenciales, excepto en casos de sospecha de abuso y peligros para la salud pública; en esos casos, la ley obliga o permite que el hospital informe a las autoridades. Cuando se presenten denuncias, el hospital seguirá enfatizando la naturaleza privada de esta información.
- Ver su expediente médico en un período de tiempo razonable desde que lo pidió por primera vez; pedir modificaciones; recibir un informe de las revelaciones, y que le expliquen la información contenida en su expediente, excepto cuando la ley lo restrinja.
- Pedir atención pastoral y otros servicios espirituales.

## Cuando sea una paciente

### El hospital debe:

- Evaluarla y atenderla o remitirla a otro centro, según el tipo y urgencia de su caso.
- Tomar decisiones clínicas, incluyendo las órdenes de pruebas, tratamientos y otras intervenciones basándose en sus necesidades de atención médica identificadas.
- Informar de inmediato a una persona de apoyo identificada de su elección y a su propio médico que usted ingresó al hospital.
- Trasladarla a otro centro si lo pide cuando sea una decisión médica bien fundada y legal sensata. (El centro al que la trasladarán debe aceptarla primero como paciente).

### Si la trasladan, deben informarle a usted:

- El motivo de su traslado.
- Los riesgos y beneficios de su traslado.
- Otras opciones de tratamiento.
- Si rechaza un tratamiento recomendado, aún puede recibir la atención y los servicios que presta el hospital.

El hospital prohíbe la discriminación por edad, raza, origen étnico, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, nivel socioeconómico, sexo, orientación sexual o identidad o expresión de género.

## Cómo resolver los desacuerdos

### Usted tiene el derecho de:

- Recibir información de las políticas y los procedimientos del hospital sobre la atención a pacientes, los tratamientos, la visita y las responsabilidades.
- Expresar quejas y recomendar cambios libremente sin estar sujeta a coerción, discriminación, represalias ni interrupción no razonable de la atención.
- Saber cómo se manejan los desacuerdos y las quejas sobre su atención. Esto puede ser por medio de comités de ética, representantes de pacientes u otros recursos disponibles en el hospital. Los empleados del hospital trabajarán para tratar y resolver los problemas que la preocupan.
- Presentar una “queja formal” si tiene quejas sobre cualquier tratamiento o servicio que haya recibido, incluyendo el alta prematura o cualquier preocupación sobre la seguridad de las pacientes. Puede presentar una queja formal llamando a nuestro Departamento de Relaciones con Pacientes (Patient Relations Department) a la extensión 5555 dentro del hospital o al 225-231-5555 si llama desde fuera del hospital. Se dará más información sobre el proceso de quejas formales del hospital y los plazos.

Si quiere presentar una queja, tiene derecho a dirigirse directamente a la agencia estatal que se encarga de esos asuntos. Tiene derecho a que le den el nombre, la dirección y el teléfono de esa agencia estatal.

**Puede presentar su queja a:**

Hospital Complaint Desk  
Department of Health and Hospitals  
Health Standards Section  
P. O. Box 3767  
Baton Rouge, LA 70821  
Teléfono: 225-342-0138  
Llamada sin costo: 1-866-280-7737

Además de lo mencionado arriba, los beneficiarios de Medicare tienen derecho a pedir una revisión de la Organización para la Mejora de la Calidad (Quality Improvement Organization) de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services) para asuntos relacionados con la calidad de la atención, las decisiones de cobertura y las apelaciones del alta prematura.

**Puede presentar su queja a:**

KEPRO  
5201 West Kennedy Blvd., Suite 900  
Tampa, FL 33609  
Teléfono: 813-280-8256  
TTY: 855-843-4776  
Número para llamadas sin costo: 888-315-0636

Las preocupaciones de seguridad de las pacientes se pueden reportar a The Joint Commission:

- Consulte el sitio web de The Joint Commission: [jointcommission.org](http://jointcommission.org)
- O comuníquese con un representante de The Joint Commission llamando al teléfono de quejas 800-994-6610.

## Estudios de investigación

### Usted tiene el derecho de:

- Elegir si quiere participar en un estudio de investigación que afecte el tratamiento o en el que deba colaborar como paciente.
- Recibir información detallada sobre el estudio del hospital para que pueda tomar una decisión informada para participar. La información dada incluirá el propósito de la investigación, los beneficios esperados, los posibles malestares o riesgos, la duración, las alternativas de tratamiento y los procedimientos a seguir.
- Recibir información sobre cualquier remuneración por participar, incluyendo si habrá tratamiento médico disponible en el caso de que ocurra una lesión.
- Recibir información sobre con quién comunicarse si tiene preguntas.
- Recibir información sobre con quién comunicarse en relación con sus derechos o para reportar cualquier lesión que pueda haber ocurrido.
- Recibir información de los costos.
- Recibir una copia del consentimiento informado.
- Recibir la atención más eficaz que el hospital pueda darle, incluso si decide no participar o si decide abandonar un estudio de investigación.

## Información financiera

### Tiene derecho a hacer preguntas sobre:

- Relaciones comerciales entre el hospital, las instituciones de educación y otros proveedores de atención médica o pagadores que puedan afectar el tratamiento y la atención.
- Costo de los servicios del hospital y las posibles formas de pagar sus facturas.
- Efectos económicos inmediatos y a largo plazo de las opciones de tratamiento, siempre que sepamos esa información.

## Para obtener más información

### Si tiene más preguntas o preocupaciones sobre sus derechos, llame a:

- Su médico
- El supervisor de enfermería de guardia  
Marque 0 para comunicarse con un operador si está en el hospital.  
Llame al 225-927-1300 si está fuera del hospital.
- Nuestro representante de pacientes  
Llame a la extensión 5555 si está en el hospital.  
Llame al 225-231-5555 si está fuera del hospital.

Si tiene preguntas sobre su factura, llame a Contabilidad del Paciente (Patient Accounting).

- Llame a la extensión 8106 si está en el hospital.
- Llame al 225-924-8106 si está fuera del hospital.

## Ley de familiares cuidadores de Luisiana (Louisiana Family Caregiver Act)

Usted tiene la oportunidad de nombrar un cuidador. Si nombra a un cuidador, el hospital hará un esfuerzo razonable para informar e instruir al cuidador con respecto a cualquier necesidad de atención después de que le den el alta del hospital. El hospital también hará un esfuerzo de buena fe por informar anticipadamente al cuidador de que le están dando el alta del hospital antes de que le den el alta. Sin embargo, si el hospital no puede comunicarse con su cuidador, pueden darle el alta.

La ley no permite que el cuidador tome decisiones médicas ni dé el consentimiento en su nombre a menos que esté calificado de otra manera.

Si nombra un cuidador, separe esta página del folleto y désela a su enfermero.

Decido nombrar a

---

como mi cuidador.

La dirección del cuidador es

---

y el teléfono es

---

---

Nombre en letra de molde

---

Firma

---

Fecha/hora



## *Woman's*

Fundada en 1968, Woman's es una organización sin fines de lucro, dirigida por una junta de voluntarios de la comunidad, que proporciona atención médica y servicios para mejorar la salud de las mujeres y los bebés, incluyendo educación de la comunidad, investigación y asistencia.

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

**womans.org**