

# Derechos y Responsabilidades del Paciente

EDGERTON HOSPITAL AND HEALTH SERVICES CREE QUE LOS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE SON UNA PARTE IMPORTANTE DE LA PRESTACIÓN DE ATENCIÓN MÉDICA DE CALIDAD.

Cada paciente, o persona de apoyo del paciente, se informará oralmente y por escrito, sobre la política de derechos y responsabilidades del paciente de EHHS. Las copias de los Derechos y Responsabilidades del Paciente también se publican en las áreas para pacientes y tenemos a su disposición copias adicionales bajo petición.

Excepto en casos de emergencia, se deberá obtener el consentimiento del paciente o persona de apoyo del paciente antes de administrar el tratamiento. Se harán todos los esfuerzos para identificar a una persona de apoyo al paciente en el caso de un paciente incapacitado.

## DERECHOS DE ATENCIÓN, TRATAMIENTO Y SERVICIOS

### Usted tiene derecho a:

- conocer el nombre del médico responsable de coordinar su atención y los nombres y las responsabilidades de todo el personal involucrado en su cuidado
- tener un tratamiento oportuno y de calidad dentro de la gama de servicios que proporciona la instalación
- participar plenamente en las decisiones sobre la planificación de su tratamiento, cuidados, necesidades de salud continuas y la planificación del alta
- obtener información completa y actualizada sobre su diagnóstico, tratamiento, pronóstico y cualquier cambio de manera que usted pueda entender y toda la información necesaria para dar su consentimiento informado antes del inicio de cualquier procedimiento o tratamiento, incluyendo una alternativa razonable, los resultados esperados y los posibles efectos secundarios
- solicitar tratamiento a menos que se considere médicamente innecesarios o inapropiados por su médico
- pedir una segunda opinión o un cambio de proveedor
- recibir una evaluación médica, servicios o derivación según lo indicado por la urgencia de su caso. Si es médicamente necesario puede que tenga que ser trasladado a otro centro; la transferencia debe ser aceptable para ambos, usted y el otro centro después de haber recibido una explicación sobre la necesidad de la transferencia y sus alternativas
- a tener una reevaluación frecuente de su dolor y a que sea gestionado con su participación, y a que la expresión de su dolor sea aceptada y respetada como el indicador más fiable
- estar libre de medicación innecesaria o excesiva
- no ser restringido química o físicamente o colocado en aislamiento a menos que sea autorizado para su protección por orden médico por tiempo limitado
- crear una declaración de voluntad anticipada, como un poder notarial para atención médica o testamento en vida, y para que sea usado de acuerdo a sus indicaciones
- solicitar una consulta de la Comisión de Ética

## DERECHOS DE DENEGACIÓN

### Usted tiene derecho a:

- rechazar el tratamiento y la medicación en la medida permitida por la ley, y ser informado de las consecuencias médicas de esta acción. Ningún tratamiento se dará sin su consentimiento, a menos que lo ordene un tribunal
- dejar el hospital en contra de la recomendación de su médico, independientemente de su condición, en la medida permitida por la ley del estado de Wisconsin, después de firmar un formulario de autorización
- negarse a participar en la investigación experimental
- negarse a ser filmado o grabado sin su consentimiento

## DERECHOS FINANCIEROS

### Usted tiene derecho a:

- tener un tratamiento de emergencia, independientemente de la capacidad de pago
- solicitar, recibir y revisar una explicación de su factura y obtener información relacionada con la asistencia financiera disponible en un plazo razonable
- recibir una copia de sus registros de atención médica mediante el pago de un costo razonable
- administrar su propio dinero o elegir a alguien de confianza para que lo haga por usted. EHHS no administrará su dinero, pero si se solicita un trabajador social puede ayudar a encontrar una persona o agencia externa
- estar informado de las relaciones comerciales entre los hospitales, los contribuyentes, los institutos educativos, y otros proveedores de salud que puedan afectar a su atención

## DERECHOS A LA COMUNICACIÓN:

### Usted tiene derecho a:

- estar informado de los derechos de visita, incluyendo las restricciones clínicas o las limitaciones a esos derechos
  - determinar usted (no el hospital) quién puede visitarlo y quien no
  - usted puede retirar o denegar el consentimiento para los visitantes en cualquier momento
  - si sus derechos de visita están clínicamente restringidos o limitados se le informará en cuanto a la justificación y el marco de tiempo previsto
  - EHHS no restringe las horas de visita a menos que exista una causa justificada
- tener acceso a un intérprete o servicios de traducción
- que se notifique rápidamente a una persona de apoyo de su elección y a su propio médico de su admisión al hospital
- enviar correspondencia cerrada sin demora y conservar materiales para escribir cartas personales

## DERECHOS DE RESPETO Y DIGNIDAD

### Usted tiene derecho a:

- recibir atención con respeto, dignidad, comodidad y el reconocimiento de las necesidades individuales y personales
- a una atención considerada y respetuosa sin importar la edad, raza, color, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, credo, religión, origen nacional, ascendencia, el idioma, la detención o antecedentes penales, estado civil, fuente de pago, el estado de recién nacido, o los inconvenientes físicos y mentales
- que se respeten y se dé cabida a sus valores, creencias y preferencias culturales, espirituales, psicosociales y personales, dentro de los límites de la ley y sin comprometer su atención o la atención de los demás
- tener un entorno seguro y limpio, libre de toda forma de abuso, negligencia o acoso, ya sea del personal, de otros pacientes o de visitantes (consulte la Política de Alegación de Abuso para más información)
- tener una dieta nutritiva con una elección razonable de alimentos que se adapten a sus necesidades religiosas, culturales o personales
- ser informado de las reglas y regulaciones de EHHS que afectan su atención y conducta
- conservar y usar pertenencias personales, incluyendo algunos muebles y ropa adecuada, a menos que el hacerlo implique infringir los derechos o la salud y seguridad de los demás. El hospital tiene el derecho de limitar la propiedad personal debido a las limitaciones de espacio o las consideraciones de seguridad

- tener un miembro de la familia, persona de apoyo o intercesor con usted durante su estancia
- compartir una habitación con un cónyuge
- participar en un programa permanente de actividades diarias, centradas en torno a los intereses del paciente, y el bienestar físico, mental y psicosocial de los pacientes

## DERECHOS DE PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

### Usted tiene derecho a:

- la intimidad personal, visual y auditiva, en la mayor medida de lo posible durante las actividades personales de higiene, tratamientos médicos y de enfermería, discusiones clínicas, visitas, reuniones familiares y cuando lo solicite
- recibir una explicación de su expediente médico en horario de oficina con un preaviso razonable
- desafiar la exactitud de sus registros y solicitar correcciones
- solicitar restricciones de acuerdo a la ley federal (HIPAA) sobre ciertos usos y divulgaciones de su información de salud
- solicitar restricciones sobre cómo y dónde se comunica EHHS con usted fuera del hospital
- conocer información sobre su enfermedad, el tratamiento y el pronóstico no se discutirá con su familia o amigos, sin su consentimiento. Si usted es incapaz de dar su consentimiento, se puede compartir información limitada con sus asesores legales, amigos o familiares si se considera conveniente para usted
- esperar que se mantengan como confidenciales todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención médica, incluyendo la fuente de pago, a menos que se brinde un consentimiento por escrito
  - su expediente médico sólo puede ser divulgado sin el consentimiento por escrito bajo las siguientes circunstancias:
    - según lo requiera una orden judicial
    - según lo requieran terceros pagadores, como compañías de seguros y Medicare
    - al personal médico, en el caso de una emergencia médica
    - al médico que lo refirió a EHHS

## RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

### Se espera que usted:

- proporcione información precisa sobre enfermedades pasadas, hospitalizaciones, uso de medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud, según lo recuerde
- siga el plan de atención convenido, reporte los cambios inesperados en su enfermedad y en los niveles de dolor
- haga preguntas cuando no entienda la información o las instrucciones
- informe a su médico si usted cree que no puede seguir adelante con su tratamiento y que acepte la responsabilidad si no sigue el plan del tratamiento
- acepte la responsabilidad para reconocer los efectos de su estilo de vida en su salud personal. Su salud depende no sólo de su atención hospitalaria, sino, a largo plazo, sobre las decisiones que toma en su vida diaria
- proporcione información sobre sus fuentes de pago y trabajar con el hospital para organizar el pago
- use ropa personal adecuada que no interfiera con los procedimientos o tratamientos de diagnóstico
- respete la privacidad, la confidencialidad, la propiedad y la dignidad de los demás en el hospital. Sea respetuoso y no discriminatorio en sus interacciones con otros pacientes, visitantes, empleados y médicos.
- ayude en el control del ruido y el número de visitantes
- mantenga sus citas o notificar a EHHS con suficiente antelación si no puede asistir a las citas
- mantenga a EHHS libre de tabaco, alcohol, drogas, armas y cualquier tipo de violencia incluyendo la intimidación verbal

## PROCESO DE QUEJAS

- Usted tiene el derecho, sin recriminaciones, a expresar una inquietud o queja sobre la atención recibida. Se le anima a compartir su preocupación con cualquier miembro de nuestro personal o con Servicios de Calidad al 608-561-6620. Nuestro personal responde activamente a las quejas del paciente/familia y busca una solución a través de un proceso de resolución estándar.
- Si no se puede lograr una resolución satisfactoria, usted puede solicitar un proceso de queja formal a través de Servicios de Calidad llamando al 608-561-6620.

Edgerton Hospital quiere que su estancia sea lo más agradable posible. Si usted tiene algún comentario o pregunta, no dude en llamar a:  
**CEO: 608-884-1651 • Servicios de Atención al Paciente: 608-884-1450**

**CONTACTO PARA PROBLEMAS SIN RESOLVER:**  
División de Control de Calidad (1-800-642-6552)  
P.O. Box 2969, Madison, WI 53701  
[www.dhs.wisconsin.gov/guide/complaints.htm](http://www.dhs.wisconsin.gov/guide/complaints.htm)

**O COMUNÍQUESE CON:**  
LIVANTA (1-888-524-9900)  
Organización para el Mejoramiento de la Calidad de Wisconsin  
para los pacientes de Medicare

**Edgerton  
HOSPITAL**  
AND HEALTH SERVICES  
[www.edgertonhospital.com](http://www.edgertonhospital.com)