

Usted tiene derecho...



Como paciente de un centro clínico de Presbyterian Healthcare Services:

Directivas por adelantado

- A preparar directivas por adelantado con respecto a su atención médica en el futuro y/o directivas por adelantado con respecto a su tratamiento de salud mental en el futuro. Una directiva médica por adelantado o una directiva por adelantado referente a la atención de salud mental es una instrucción individual o un poder notarial para la atención médica que se prepara, en ambos casos, mientras que la persona tenga la capacidad para ello. Las directivas por adelantado le proporcionan direcciones a los proveedores de servicios médicos si usted no pudiera tomar decisiones por sí mismo, ya que así expresa sus deseos;
- A contar con que el personal médico que le atiende honrará sus directivas por adelantado hasta el punto que exija la ley y que permitan las normas del hospital. Sin embargo, el personal y los proveedores de servicios médicos pudieran negarse a llevarlas a cabo por motivos de conciencia; o si una instrucción individual o decisión con respecto a la atención médica es contraria a una norma de Presbyterian que se basa explícitamente en la conciencia y la norma se le comunica a usted o a la persona que usted haya indicado para tomar decisiones en su nombre;
- A saber que, si usted no preparara un a directiva por adelantado y/o un poder notarial, las leyes de Nuevo México definen quiénes tendrán la autorización de tomar las decisiones en su nombre en caso de que usted no pudiera tomar decisiones por sí mismo;
- A recibir nuestro folleto de directivas médicas por adelantado, sin costarle nada a usted. Dicho folleto se ha elaborado para darle más información sobre las directivas por adelantado y contiene los formularios que necesitará para preparar su propia directiva por adelantado y/o para nombrar a una persona que tome decisiones sobre su atención médica. Si usted no ha recibido copia de este folleto y le gustaría una copia, puede pedirla en la división de ingresos, en la recepción o a su proveedor de servicios médicos. Una vez que haya preparado una directiva por adelantado y/o un poder notarial, usted deberá guardar una copia en un sitio seguro donde esté a mano, le deberá dar copiar a su médico u otros proveedores de servicios médicos. Además recomendamos que le proporcione copia a la persona que haya nombrado para tomar decisiones sobre su atención médica;

No discriminación y respeto

- A que no se le excluya, ni se le denieguen los beneficios, ni se le discrimine por su raza, color, origen nacional, discapacidad física o mental, religión, creencias culturales, sexo, orientación sexual, estado civil o edad, en cuanto a recibir cualquier tratamiento o servicio, incluso las internaciones, o a su participación en los servicios y los beneficios, o para recibir los mismos, mediante uno de sus programas y actividades. Dicha norma de no discriminación se aplica a todo servicio que proporcione Presbyterian Healthcare Services, ya sea directamente o mediante un contratante u alguna otra entidad con la cual Presbyterian Healthcare Services haga arreglos para llevar a cabo sus programas y actividades;
- A recibir atención médica que respete sus valores personales, sus creencias, su individualidad, su independencia y sus decisiones;
- A recibir acceso gratuito y significativo a los servicios de intérpretes. Si usted necesita ayuda para obtener acceso a los servicios de intérpretes, comuníquese con la división de servicios telefónicos de intérpretes de Presbyterian al (505) 923-5420;
- Si usted tiene una queja con respecto a la discriminación en cualquiera de nuestros centros clínicos, se puede comunicar con el *Presbyterian Privacy Officer and Civil Rights Coordinator* [Encargado de Privacidad y Coordinador de Derechos Civiles de Presbyterian], P.O. Box 27489, Albuquerque, NM 87125, o llame al (866) 977-3021, línea telefónica TTY al 711, por fax al (505) 923-5124, o info@phs.org. Usted puede presentar una reclamación en persona, por correo, por fax o por correo electrónico. Si usted necesita ayuda para presentar una reclamación, está a su disposición para ayudarle el Encargado de Privacidad y Coordinador de Derechos Civiles. Además usted puede presentar una queja con respecto a los derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. al: (800) 368-1019, (800) 537-7697 (TDD) o a: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201. Están a su disposición formularios e información electrónica en la dirección: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>;
- Sus derechos y las protecciones de no discriminación se encuentran en el Título VI de la Ley de Derechos Civiles [*Civil Rights Act*] de 1964, la sección 504 de la Ley de Rehabilitación [*Rehabilitation Act*] de 1973, la Ley Contra la discriminación por Edad [*Age Discrimination Act*] de 1975, y los reglamentos del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. que se expidieron conforme a dichas leyes en el Título 45 del Código de Regulaciones Federales [*Code of Federal Regulations*] partes 80, 84, 91 & 92;

Información sobre su atención médica y consentimiento informado

- A recibir información sobre su salud en términos que usted pueda entender, incluso sobre sus diagnósticos, tratamientos, pronósticos de su recuperación y resultados de la atención médica;
- A tomar decisiones en pleno conocimiento sobre su atención médica;
- A participar plenamente, tanto como sea posible, en preparar un plan para su atención médica y a contar con que los servicios de atención médica se presten conforme a ese plan;
- A menos que sea una situación de emergencia, tomar decisiones con respecto a su atención médica. Eso incluye el derecho a que le informen acerca de su estado médico, participar en la planificación de su atención médica y tratamientos, y derecho a solicitar y rechazar tratamientos, salvo los tratamientos que sean médicamente innecesarios o inapropiados.
- A saber quién le está prestando servicios de atención médica y quién tiene la responsabilidad general de proporcionar su atención médica;
- A recibir una segunda opinión o a consultar un especialista, con tal que lo pague usted;
- A recibir información sobre el control del dolor y si tiene dolor que se evalúe y se controle de la manera más efectiva, tanto como sea posible;
- A recibir información sobre todo tratamiento experimental o bajo investigación que se esté considerando para su atención médica y aceptar o negarse a participar;
- A plantear sus preocupaciones de cuestiones éticas con respecto a su atención médica a sus proveedores de servicios médicos y/o al comité de ética del hospital;
- A contar con que nos comuniquemos con usted de manera que pueda comprender, incluso puede contar con que utilizaremos servicios de traducción y de intérpretes o de recursos audiovisuales si es necesario;
- A menos que sea una situación de emergencia, si es necesario trasladarle a otro centro clínico, usted deberá recibir una explicación completa del motivo por el traslado, los riesgos y los beneficios del traslado y se deberán hacer los arreglos debidos a fin de continuar la atención médica;

Personas de apoyo

- A que se le avise oportunamente a una persona de apoyo o un representante que usted elija y a su propio médico si ingresa al hospital;
- A tener una persona de apoyo que, con su permiso, esté involucrada en su atención médica, en su tratamiento y en las decisiones sobre los servicios, según sea apropiado y conforme a la ley;
- A contar con que se busque un suplente para tomar decisiones si usted no tuviera la capacidad de tomar sus propias decisiones y no ha redactado una directiva médica por adelantado;
- A contar con que el suplente o la persona que usted haya elegido para tomar decisiones en su nombre pueda ejercer todos los mismos derechos que le correspondan a usted con respecto a su atención médica;
- A nombrar a una persona que no sea experta para cuidarle al internarle y antes de darle de alta y que se le aporte a dicha persona información e instrucciones sobre cómo cuidarle después de darle de alta;

Expedientes médicos y privacidad

- A tener acceso a sus expedientes médicos en un plazo de tiempo razonable, a excepción de las circunstancias bajo las cuales las leyes nos permiten restringir su acceso a los mismos;
- A la confidencialidad de sus expedientes médicos y su información personal según se describe más detalladamente en el folleto de Notificación Conjunta de las Prácticas Referentes a la Privacidad;
- A la privacidad personal, tanto como sea posible y consistente con sus necesidades en la atención médica;

Ambiente para los pacientes

- A recibir atención médica en un ambiente seguro;
- A que se satisfagan sus necesidades dietéticas específicas cuando usted reciba sus comidas en nuestro centro clínico;
- A que le visiten las personas que usted desee, incluso entre otros, los cónyuges, las parejas, los familiares y los amigos durante las horas designadas para visitas y conforme a las restricciones clínicas que estén en vigor en la unidad o que haya ordenado el personal médico que le atiende. No se restringirán los visitantes por su raza, color, origen nacional, discapacidad física o mental, religión, creencias culturales, sexo, orientación sexual, estado civil o edad. Se pudieran limitar los visitantes si ponen en riesgo a usted mismo, a otros pacientes, al personal o al centro clínico;
- A retirar su consentimiento para los visitantes en cualquier momento;
- A tener acceso a la información sobre las maneras en que el centro clínico capacita su personal tocante a los derechos de los pacientes y sobre el papel que despliegan en proteger esos derechos;
- A recibir información sobre los servicios de protección y de defensa y sobre cómo obtener acceso a dichos servicios;
- A que no se le impongan medidas de restricciones ni aislamiento, a menos que sean médicamente necesarias o a fin de proteger la seguridad física directa de usted mismo, de los integrantes del personal u otros;

Facturación

- A pedir y recibir información referente a los cobros por todos los tratamientos o servicios y sobre las fuentes de ayuda económica que tal vez estén a su disposición;
- A solicitar y recibir una explicación sobre su factura sin consideración a la fuente del pago;

Comunicar sus preocupaciones

- A recibir atención médica sin ningún tipo de maltrato, negligencia, malversación de propiedad ni hostigamiento;
- A tener acceso a las normas y los procedimientos del centro clínico referentes a cómo se denuncia el maltrato, la negligencia, la malversación de su propiedad y, si es pertinente, otros incidentes que se deben denunciar;
- A expresar las preocupaciones, quejas y reclamaciones que usted tenga con respecto a su atención médica, los servicios o las cuestiones de seguridad, sin temer represalias ni discriminación, incluso presentar quejas y reclamaciones al personal de su centro clínico, del estado y de otras organizaciones gubernamentales y/o de control de la calidad;
- A contar con que el centro clínico tenga un proceso para considerar y resolver oportunamente sus quejas, reclamaciones, necesidades o preocupaciones;
- Si usted tiene una queja, reclamación, necesidad o preocupación, le puede avisar a un integrante del personal o puede llamar al (505) 923-5256;

Circunstancias especiales

Si usted recibe tratamiento por una enfermedad renal en su etapa final, usted también tiene derecho:

- A recibir información sobre si el centro clínico reutiliza los suministros de diálisis, incluso los hemodializadores; y
- A recibir información sobre todos los marcos y modalidades de tratamientos incluso, entre otros, trasplantes, modalidades de diálisis en casa y hemodiálisis en el centro clínico;

Si usted recibe servicios o tratamiento domiciliario por problemas de salud mental o por discapacidad del desarrollo, mientras usted esté en nuestro centro clínico también tiene derecho:

- A recibir rápidamente atención médica debida por todos los problemas médicos físicos que usted padezca;
- A recibir un reconocimiento físico al ingresar al centro clínico (a menos que se le haya hecho un reconocimiento físico en los dos días previos a ingresar);
- A no recibir medicinas en exceso o innecesariamente y a contar con que los medicamentos nunca se utilizarán como castigo, porque le convenga al personal o en lugar de programas;
- A que se le proporcionen materiales para escribir, sellos postales y servicios telefónicos, conforme a las normas, sin costarle nada a usted, si usted no los pudiera pagar;
- A practicar su religión o abstenerse de la práctica de la religión;
- A tener oportunidades de hacer ejercicios físicos y ejercicios afuera cada día y a tener acceso a los equipos y las zonas de recreo, en medida de lo razonable;

Usted tiene la responsabilidad...

Como paciente de un centro clínico del Presbyterian Healthcare Services:

- De proporcionar información veraz y correcta sobre sus identidad personal, incluso su nombre legal y fecha de nacimiento;
- De proporcionar oportunamente información completa y precisa sobre su seguro y antecedentes médicos;
- De trabajar cooperativamente a fin de resolver oportunamente todas las obligaciones financieras;
- De cumplir todas las reglas y normas del centro clínico;
- De participar, tanto como sea posible, en la toma de decisiones referentes a su atención médica;
- De cooperar para cumplir su propio plan de atención médica y tratamiento que haya aceptado;
- De hablar con sus proveedores de servicios médicos acerca de todas las dificultades que usted cree que pudiera tener con respecto a cumplir el plan de atención médica;
- De aceptar la responsabilidad si usted no siguiera su plan de atención médica;
- De abstenerse del uso de tabaco o drogas ilícitas y de informar al personal médico que le atiende de cada uno y todos los medicamentos que usted está tomando;
- De cumplir lo términos de todo contrato sobre el dolor y/u otras restricciones que un proveedor de servicios médicos le imponga si le receta medicamentos opiáceos o narcóticos;
- De comunicarse con sus proveedores de servicios médicos, incluso para informarles sobre los cambios en su estado médico y hacer las preguntas necesarias a fin de comprender su atención médica, tratamiento, servicios o lo que se supone que usted haga;
- De respetar a los demás pacientes, los proveedores de servicios médicos, el personal y la propiedad;
- Si usted sabe que va a pasar la noche en nuestro centro clínico, de dejar en casa todos los objetos de valor.