



Saint Agnes Medical Center
Fresno, California

A MEMBER OF  TRINITY HEALTH

Declaración de derechos y responsabilidades del paciente

Todo adulto competente tiene el derecho fundamental de autodeterminación sobre su cuerpo y sus bienes. Las personas que no pueden ejercer este derecho, como los menores de edad y los adultos incompetentes, tienen el derecho de ser representados por otra persona que protegerá sus intereses y preservará sus derechos básicos. Por lo tanto, todos los derechos del paciente se aplican a la persona que tiene responsabilidad legal para tomar decisiones con respecto a los cuidados médicos en su nombre. Nosotros, en Saint Agnes, creemos que la atención médica de calidad es mucho más que proporcionar el mejor tratamiento médico. Implica cuidar el bienestar personal de cada paciente. Es por eso que hemos elaborado esta lista

Como paciente, usted tiene derecho a:

1. Ejercer estos derechos independientemente de su edad, sexo, raza, color, origen étnico, religión, ascendencia, nacionalidad, discapacidad física o mental, condición médica, estado civil, orientación sexual, identidad o expresión de género, condición socioeconómica, antecedentes educativos, condición económica o fuente de pago para los cuidados.
2. Cuidado considerado y respetuoso, y a sentirse cómodo. Usted tiene derecho a ser respetado por sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
3. Recibir servicios religiosos y otros servicios espirituales.
4. Que se informe inmediatamente a un miembro de su familia (*u otro representante de su elección*) y a su propio médico sobre su admisión en el hospital.
5. Conocer el nombre del médico que tiene la responsabilidad principal en la coordinación de sus cuidados, y los nombres y relaciones profesionales de otros médicos y no médicos que le atenderán.
6. Recibir información sobre su estado de salud, diagnóstico, pronóstico, curso del tratamiento, perspectivas de recuperación y resultados de los cuidados (*incluidos los resultados imprevistos*) de un modo que usted pueda comprender. Usted tiene derecho a una comunicación eficaz y a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de cuidados. Usted tiene derecho a participar en cuestiones éticas que surjan en el curso de sus cuidados, incluidos problemas de resolución de conflictos, negativa a recibir servicios de resucitación, y renunciar o negarse a un tratamiento para prolongar la vida.
7. Tomar decisiones en relación con sus cuidados médicos, y a recibir toda la información que necesite sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto, a fin de prestar un consentimiento informado o negarse a un curso de tratamiento. Salvo en el caso de emergencias, esta información deberá incluir una descripción del procedimiento o el tratamiento, los riesgos médicamente significativos incluidos, cursos alternativos al tratamiento o no tratamiento y los riesgos implícitos en cada uno de ellos, y el nombre de la persona que realizará el procedimiento o el tratamiento.
8. Solicitar o negarse al tratamiento, en la medida permitida por la ley. Sin embargo, usted no tiene derecho a exigir un tratamiento o servicios inapropiados o médicamente innecesarios. Usted tiene derecho a dejar el hospital, incluso en contra de lo aconsejado por los médicos, en la medida permitida por la ley.
9. Que se le informe si el hospital/médico personal propone participar o realizar actividades experimentales en seres humanos que afecten sus cuidados o su tratamiento. Usted tiene el derecho de negarse a participar en dichos proyectos de investigación.
10. Respuestas razonables a cualquier pedido razonable realizado para el servicio.
11. Evaluación y manejo adecuados de su dolor, información sobre el dolor, medidas de alivio del dolor y a participar en las decisiones de manejo del dolor. Puede solicitar o rechazar el uso de alguno o de todos los métodos para aliviar el dolor, incluidos los opiáceos, si sufre un dolor intratable crónico grave. El médico puede negarse a recetar opiáceos, pero si lo hace, debe informarle que existen médicos que se especializan en el tratamiento del dolor crónico grave con métodos que incluyen el uso de opiáceos.
12. Formular Directivas Anticipadas sobre Atención Médica. Esto incluye designar a una persona que tome decisiones si usted queda incapacitado para entender un tratamiento propuesto o para comunicar sus deseos con respecto al tratamiento. El personal y los profesionales de cuidados de la salud del hospital deberán cumplir con estas directivas.
13. Que se respete su privacidad. El análisis del caso, las interconsultas, los exámenes y tratamientos son confidenciales y deben realizarse con discreción. Usted tiene derecho a que se le informe el motivo por el cual una persona está presente. Usted tiene derecho a que los visitantes se vayan antes de un examen y cuando se analizan cuestiones del tratamiento. En las habitaciones semiprivadas, se utilizarán cortinas de privacidad.

14. Tratamiento confidencial de todas las comunicaciones y registros relacionados con sus cuidados y estadía en el hospital. Tiene derecho a recibir una "Notificación de Prácticas de Privacidad" por separado, en donde se explicarán sus derechos de privacidad en detalle y el modo en que podemos utilizar y divulgar su información médica protegida.
15. Recibir cuidados en un entorno seguro, libre de abuso mental, físico, sexual o verbal, y de negligencia, explotación o acoso. Usted tiene derecho a acceder a servicios de protección y representación, lo cual incluye informar a organismos del gobierno sobre negligencia o abuso.
16. No estar sometido a restricciones ni encierro de ningún tipo utilizados como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.
17. Razonable continuidad de los cuidados e información anticipada sobre el horario y la ubicación de las citas, así como la identidad de las personas que proporcionan los cuidados.
18. Recibir información del médico, o de un delegado del médico, sobre los requisitos de continuación de los cuidados de la salud y las opciones luego del alta del hospital. Usted tiene derecho a participar en la elaboración e implementación de su plan de alta. A su solicitud, también se le podrá proporcionar esta información a un amigo o un familiar.
19. Saber qué reglas y políticas del hospital se aplican a su conducta mientras sea un paciente.
20. Estar acompañado por un miembro de la familia, amigo u otra persona para que le brinde apoyo emocional durante su estadía, siempre que la presencia de dicha persona no infrinja los derechos del paciente, la seguridad, ni esté médicamente o terapéuticamente contraindicada.
21. Designar a los visitantes que usted elija, si tiene capacidad para tomar decisiones, ya sea que el visitante esté emparentado o no por lazos sanguíneos o por matrimonio, a menos que:
 - No se permitan las visitas.
 - La institución determine razonablemente que la presencia de un visitante determinado pondría en riesgo su salud o la seguridad de un paciente, un miembro del personal de la institución médica u otro visitante de la institución médica, o que alteraría considerablemente las operaciones de la institución.
 - Usted le hubiera informado al personal de la institución médica que ya no desea que una persona determinada le visite.

Garantizar que todos los visitantes gocen de privilegios de visita completos y equitativos coherentes con las preferencias del paciente. Sin embargo, una institución médica puede establecer restricciones razonables sobre las visitas, incluidas restricciones en los horarios de visita y la cantidad de visitantes.
22. Acceder a las divulgaciones de su información médica, solicitar su modificación y obtener información sobre ellas.
23. Examinar y recibir una explicación de la factura del hospital, independientemente de la fuente de pago.

24. Presentar una queja. Si desea presentar una queja ante este hospital, puede hacerlo por escrito o llamando a:

Saint Agnes Medical Center
 Risk Management Department
 1303 E. Herndon Ave.
 Fresno, CA 93720
 (559) 450-3961

Confirmaremos la recepción de los reclamos verbales en el término de 24 a 72 horas y responderemos a todos los reclamos en el término de dos semanas. Se proporcionará una respuesta por escrito para todas las quejas, y esta incluirá el nombre de una persona de contacto en el hospital, las medidas tomadas para investigar la queja, los resultados del proceso de queja y la fecha en que se completó el proceso de queja. Los reclamos relacionados con la calidad de los cuidados o con el alta anticipada también se remitirán según corresponda a la Organización de Mejoramiento de la Calidad (QIO, por sus siglas en inglés).

25. **Si sus reclamos no pueden ser resueltos a través del hospital**, puede comunicarse con la Oficina de Monitoreo de la Calidad de The Joint Commission para informar su reclamo/queja llamando al 1-800-994-6610 o enviando un mensaje de correo electrónico a complaint@jointcommission.org.
26. Presentar un reclamo ante el Departamento de Salud Pública de California (California Department of Public Health, CDPH), sin importar si usted ha usado el proceso de queja del hospital.

Información de contacto de CDPH:

State of California Department of Public Health
 Licensing & Certification
 285 W. Bullard Ave., Ste. 101
 Fresno, CA 93704
 (559) 437-1500 or 1 (800) 236-9747

El paciente y, según corresponda, la familia son responsables de:

1. Proporcionar información que, según su entender, sea precisa y completa con respecto a dolencias actuales, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos, informes de dolor y otras cuestiones relacionadas con su salud. Usted y su familia son responsables de informar los riesgos percibidos en sus cuidados y cambios inesperados en su condición. Usted también es responsable de suministrar comentarios sobre las necesidades y expectativas de servicio para ayudar al hospital a mejorar su comprensión de su entorno.
2. Hacer preguntas cuando no entienda lo que le dijeron o lo que se espera que haga con respecto a su atención.
3. Seguir las instrucciones en relación con sus cuidados, servicio o plan de tratamiento. Debe comunicar cualquier inquietud que tenga sobre su capacidad de seguir y cumplir con el plan o curso de tratamiento propuesto. Se hará todo lo posible por adaptar el plan de cuidados para que satisfaga sus necesidades y limitaciones. Cuando dicha adaptación a los cuidados, tratamiento y plan de servicio no sea recomendable, se les informará a los pacientes y a sus familias las consecuencias de no seguir el curso propuesto, de las alternativas a los cuidados, tratamiento y servicio.

4. Aceptar las consecuencias de los resultados de los cuidados si no cumple con los cuidados, los servicios o el plan de tratamiento.
5. Seguir las normas y reglamentos relacionados con el cuidado y la conducta del paciente. Esto incluye tener en cuenta a los demás pacientes, ayudar a controlar el ruido y los disturbios, y respetar otras políticas según corresponda.
6. Mostrar respeto y consideración por el personal y los bienes del hospital.
7. Cumplir con los compromisos financieros acordados con el hospital. Proporcionar información exacta para procesar su factura y planificar el pago de su factura lo antes posible.

Todo el personal del hospital, los miembros del personal médico y el personal contratado que brinde cuidados al paciente deberán respetar estos derechos del paciente. La Declaración de Derechos y Responsabilidades del Paciente combina el Título 22 del Código de Reglamentaciones de California, Sección 70707 y otras leyes de California; The Joint Commission; California Hospital Association; y los Requisitos de las Condiciones para la Participación de Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS).