



Declaración de derechos y obligaciones del paciente

Derechos del paciente

Cada paciente tiene derecho a lo siguiente:

- **Acceso a recibir cuidados:** todo paciente tiene derecho a recibir el tratamiento y los servicios correspondientes independientemente de su raza, etnia, credo, cultura, color de piel, nacionalidad de origen, idioma, ascendencia, religión, sexo, orientación sexual, estado civil, edad, estado de recién nacido, discapacidad física o mental, estado socioeconómico, identidad o expresión de género, o fuente de ingresos.
- **Cuidados considerados:** todo paciente tiene derecho a recibir cuidados considerados y respetuosos por parte del personal calificado, de forma tal que se respeten su dignidad, sus valores personales, su sistema de creencias, su cultura y su derecho a no padecer ninguna forma de abuso o acoso. El paciente tiene derecho a recibir servicios de protección.
- **Privacidad:** todo paciente tiene derecho a que se le conceda privacidad individual durante las entrevistas, los exámenes médicos y el tratamiento. Esto incluye el derecho del paciente a solicitar que una persona de su mismo sexo se encuentre presente durante ciertas etapas de los exámenes físicos, procedimientos o tratamientos.
- **Notificación sobre el ingreso:** todo paciente tiene derecho a que se notifique rápidamente a un familiar o representante elegido por el paciente y a su médico de cabecera sobre su ingreso al hospital.
- **Identidad de los médicos y del personal:** todo paciente tiene derecho a recibir información sobre el nombre del médico que tiene la responsabilidad principal en la coordinación del cuidado del paciente, y los nombres y relaciones profesionales de otros médicos y del personal que proporcionen los cuidados y el tratamiento.
- **Confidencialidad:** todo paciente tiene derecho a que se mantenga la confidencialidad de sus registros médicos, diagnósticos, cuidados y métodos de pago. Esta información no se divulgará a ninguna otra parte sin el consentimiento por escrito del paciente o el tutor legal, a menos que la ley lo solicite o lo permita. La Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguro Médico (HIPAA) proporciona a los pacientes derechos adicionales sobre la privacidad de acuerdo con lo que se define en la Notificación de las prácticas de privacidad.
- **Información:** todo paciente tiene derecho a recibir información actualizada sobre su estado de salud por parte del médico responsable de la coordinación de sus cuidados. Dicha información incluye el diagnóstico, las opciones de tratamiento y el pronóstico, que se comunican en un modo de lenguaje que se estime razonable para su entendimiento. En caso de emergencia, si el paciente carece de la capacidad para tomar decisiones, la información se pondrá a disposición de una persona legalmente autorizada. El paciente tiene el derecho a acceder a la información que figura en sus

registros médicos, de acuerdo con lo que se define en la Notificación de las Prácticas de Privacidad.

- **Toma de decisiones para el cuidado de su salud:** todo paciente tiene derecho a recibir la información necesaria que le permita participar de forma activa en el desarrollo e implementación de un plan de cuidados. También posee el derecho a participar en las cuestiones éticas que surjan en el transcurso del cuidado del paciente, que incluyen temas relacionados con la resolución de conflictos, la negativa a recibir servicios de resucitación, y la continuación o suspensión de los tratamientos de prolongación de la vida. Además, posee el derecho a solicitar un médico diferente o la transferencia a otra institución de atención médica por motivos religiosos o de otra índole.
- **Comunicación:** todo paciente tiene derecho a comunicarse con otras personas que estén fuera del hospital luego de su ingreso al mismo, ya sea en persona o mediante una comunicación verbal o escrita; también podrá decidir quién puede visitarle y quién no durante su estadía. Si el paciente no habla o no entiende el idioma predominante de la comunidad, se le proporcionará una persona que interprete la información médica. Los pacientes con trastornos cognitivos, o trastornos de la vista, de la audición o del habla podrán recibir información de un modo que satisfaga sus necesidades.
- **Consentimiento informado:** todo paciente tiene derecho a recibir información sobre los procedimientos o tratamientos médicos que requieran su consentimiento, lo que incluye una explicación de los riesgos
- involucrados, las probabilidades de éxito y los tratamientos alternativos que estén disponibles. Excepto en las emergencias, se deberá obtener el consentimiento del paciente o de su representante legalmente autorizado antes de la administración del tratamiento.
- **Seguridad personal:** todo paciente tiene derecho a tener la garantía de que los médicos y otros miembros del personal harán todo lo posible para lograr la seguridad del paciente mientras se encuentre en las instalaciones.
- **Continuidad de los cuidados:** todo paciente tiene derecho a esperar una continuidad razonable del cuidado y recibir información por parte de los médicos y otros cuidadores sobre las opciones de cuidados disponibles y realistas cuando el cuidado dentro de las instalaciones deja de ser adecuado.
- **Consultas a otros médicos:** todo paciente tiene derecho a solicitar un especialista o la opinión de otro médico.
- **Negativa a someterse a un tratamiento:** todo paciente tiene derecho a aceptar, limitar, interrumpir o rechazar un tratamiento en tanto lo permita la ley. El paciente recibirá información de las posibles consecuencias
- médicas de rechazar un tratamiento o abandonar el hospital en contra de la recomendación médica. Tanto Marshfield Clinic Health System, Inc. (MCHS) como los médicos estarán libres de responsabilidad ante cualquier daño provocado al paciente o a cualquier otra persona como consecuencia de que el paciente abandone el hospital en contra de la recomendación médica.
- **Transferencias:** Excepto en el caso de una emergencia, los pacientes que

ingresaron al hospital no podrán transferirse a otras instituciones a menos que el paciente o su representante legal haya accedido a la transferencia y haya recibido una explicación sobre la necesidad de la transferencia, los riesgos, los beneficios y las alternativas para dicha acción. La transferencia no se gestionará a menos que se considere aceptable para la institución receptora y se realice la transferencia de acuerdo con las leyes vigentes.

- Investigación: todo paciente tiene derecho a otorgar un consentimiento informado antes de su participación en cualquier forma de investigación.
- Directivas médicas por adelantado: todo paciente tiene derecho a tener una directiva médica por adelantado (como un testamento vital o un poder notarial duradero para atención médica) en cuanto al tratamiento con la expectativa de que la institución aceptará la voluntad de dicha directiva en tanto lo permita la ley y las políticas de la institución.
- Tratamiento del dolor: todo paciente tiene derecho a recibir asesoramiento y tratamientos contra el dolor. El paciente puede esperar lo siguiente: (1) información sobre el tratamiento del dolor y las medidas para aliviar el dolor, (2) el otorgamiento de medidas para aliviar el dolor y otras formas de cuidados para la comodidad en tanto sea necesario.
- Explicación de los cargos de la institución de atención médica: todo paciente tiene derecho a recibir información sobre los cargos por servicios y los métodos de pago disponibles. Se permite que los pacientes examinen la factura y reciban una explicación sobre esta, independientemente del origen del pago. Según se solicite, el paciente también tiene derecho a recibir información relacionada con la asistencia financiera disponible a través de la institución.
- Sujeciones y aislamiento: todo paciente tiene derecho a no someterse a sujeciones o aislamientos innecesarios. Los dispositivos de sujeción se utilizan solamente cuando sea clínicamente relevante para evitar que el paciente se dañe a sí mismo o a otros, y cuando se determine que las alternativas de intervenciones menos restrictivas no son efectivas ni adecuadas. Los dispositivos de sujeción se utilizan para proporcionar seguridad sin causar daños, dolor o incomodidad física en el paciente y para mantener el mayor nivel de autoestima posible.
- Derechos del niño: todos los pacientes tienen derechos, sin importar su edad. Los pacientes pediátricos tienen los siguientes derechos adicionales:
 - Poder recibir tratamiento médico con el consentimiento previo de un padre, tutor o del sistema judicial. La única excepción son los casos de emergencia, en los que el tratamiento se iniciará de manera inmediata.
 - Poder estar representados por sus padres, quienes desempeñarán funciones de defensores.
 - Poder socializar y recibir apoyo emocional adecuado para su edad durante la hospitalización.

Obligaciones del paciente

Los pacientes tienen las siguientes obligaciones:

- **Suministro de información:** todo paciente tiene la obligación de proporcionar información lo más precisa y completa posible sobre sus problemas médicos actuales, sus enfermedades anteriores, sus hospitalizaciones, los medicamentos consumidos y otros asuntos relacionados con su salud. Los pacientes tienen la obligación de informar si entienden de forma clara el tratamiento y solicitar información adicional para comprenderlo.
- **Cumplimiento de las instrucciones:** todo paciente tiene la obligación de seguir el plan de tratamiento recomendado por el médico con mayor responsabilidad sobre sus cuidados. Esto puede incluir acciones como seguir las instrucciones, asistir a las consultas y notificar al médico responsable o a la institución en caso de que no sea capaz de realizarlas.
- **Negativa a someterse a un tratamiento:** todo paciente tiene la obligación de hacerse responsable de sus acciones en caso de rechazar un tratamiento o de no seguir las indicaciones del médico.
- **Pago de los cargos:** todo paciente debe cumplir con sus obligaciones financieras o notificar a la institución sobre sus dificultades de pago. Los pacientes tienen la responsabilidad de entender los requisitos de su seguro médico y proporcionar la información necesaria para los reclamos ante el seguro.
- **Reglas y normativas de la institución de atención médica:**
 - todo paciente tiene la obligación de seguir las políticas de la institución y los procedimientos relacionados con el cuidado del paciente, la seguridad y la conducta.
- **Directivas médicas por adelantado:** todo paciente tiene la obligación de asegurarse de que la institución tenga una copia de su directiva médica por adelantado en forma escrita, en caso de tener una. Los pacientes tienen la obligación de informar al médico y a otros cuidadores sobre sus deseos de atención médica si no tienen una directiva médica por adelantado.
- **Respeto y consideración:** todo paciente tiene la obligación de respetar los derechos y la propiedad de otros pacientes y del personal de la institución. Los pacientes que ingresaron al hospital también tienen la obligación de seguir las políticas del hospital sobre la cantidad de visitantes.
- **Inquietudes o reclamos:** todo paciente tiene la obligación de comunicarle al personal de la institución que no está satisfecho con sus prácticas de cuidado y de seguir las vías correspondientes para enviar reclamos o quejas.

Los recursos para presentar reclamos o inquietudes y para resolver problemas incluyen los siguientes:

- Su médico.

- Los enfermeros y enfermeras que lo cuidan.
- El encargado de la unidad.

Además, puede escribir o llamar a este departamento:

- Coordinación para la experiencia del paciente
Marshfield Clinic Health System
1000 N Oak Avenue Marshfield, WI 54449-5777
Teléfono: 1-800-782-8581, int. 7-5300.

Para inquietudes sobre el Laboratorio, comuníquese con el director médico del laboratorio o con el gerente de calidad marcando 715-221-6300.

También puede ponerse en contacto con las siguientes agencias para tratar asuntos relacionados con la seguridad del paciente y la calidad de los cuidados hospitalarios que no hayan sido de su total satisfacción:

- Comisión Conjunta (The Joint Commission)
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
Teléfono: 1-800-994-6610
Correo electrónico: complaint@jointcommission.org
www.jointcommission.org
- Livanta LLC (para beneficiarios de Medicare)
BFCC-QIO Program
10820 Guilford Road, Ste 202
Annapolis Junction, MD 20701-1262
Teléfono: 1-888-524-9900 o 1-888-985-8775 (TTY, teletipo)
- División de Wisconsin de Aseguramiento de Calidad (Wisconsin Division of Quality Assurance)
PO Box 2969
Madison, WI 53701-2060
Teléfono: 608-266-8481
Fax: 608-267-0352
www.dhs.wisconsin.gov

Para inquietudes sobre el Laboratorio comuníquese con los siguientes departamentos:

- Centro de servicios de Medicare y Medicaid (CMS),
oficina central (Center for Medicare & Medicaid Services - Central office)
División de servicios de Laboratorio (Division of Laboratory Services)(CLIA)
7500 Security Boulevard, Mail Stop S2-12-25
Baltimore, MD 21244-1850
1-877-267-2323, int. 63531