

Sus derechos y responsabilidades como paciente

En Beth Israel Deaconess Medical Center, apoyamos su derecho a saber sobre su salud y enfermedad, y su derecho de participar en las decisiones que afectan su bienestar. Nuestra propia declaración de los derechos de los pacientes, que incorpora la ley estatal y federal, describe el compromiso del centro médico de proteger sus derechos.

- 1. Tiene derecho a recibir una atención médica que cumpla con los más altos estándares de BIDMC, independientemente de su raza, religión, nacionalidad de origen, cualquier discapacidad o minusvalía, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, edad, servicio militar o fuente de pago de su atención.**
- 2. Tiene derecho a recibir visitas designadas por usted (o su acompañante, cuando corresponda), que incluyen un cónyuge, una pareja (incluso una pareja del mismo sexo), otro miembro de su familia o un amigo.** Además, tiene el derecho a retirar o denegar su consentimiento para recibir dichas visitas. Tiene derecho a los privilegios de visitas independientemente de su raza, religión, nacionalidad de origen, cualquier discapacidad o minusvalía, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, edad, servicio militar o fuente de pago de su atención. Según las situaciones clínicas, problemas de riesgo o seguridad personal, BIDMC se reserva el derecho de imponer restricciones a las visitas como se describe a continuación y cuando sea necesario. BIDMC restringe las visitas cuando estas interfieren con el cuidado del paciente u otros pacientes en base al mejor juicio clínico del proveedor de atención médica. Las restricciones en el número de visitantes, la edad de los visitantes y los horarios en los que los visitantes pueden estar presentes son razonables y las medidas necesarias dependen del entorno o circunstancia particular. Los ejemplos de las circunstancias que pueden brindar una base para la restricción de visitas incluyen pero no se limitan a los siguientes: cuando está en juego el control de infecciones; cuando la visita puede interferir con el cuidado del paciente u otros pacientes; cuando al hospital se le informa de una orden judicial que restringe el contacto; si los visitantes incurrir en un comportamiento perturbador, amenazante o violento de cualquier tipo; cuando el paciente o el compañero del paciente necesitan privacidad o descanso; cuando el paciente recibe intervenciones médicas; si existe riesgo de exposición a condiciones inseguras, por ejemplo radiación.
- 3. Tiene derecho a recibir un tratamiento inmediato destinado a salvarle la vida en caso de emergencia sin discriminación alguna basada en la situación económica o la fuente de pago, y de que su tratamiento no se postergue por discusiones acerca del modo de pago.** Excepto en casos de emergencia, puede elegir la instalación, el médico y el tipo de servicio sanitario para su asistencia, siempre y cuando aquellos que elija sean capaces de brindarle atención. Tiene derecho a un traslado inmediato y seguro a otra instalación si no puede recibir tratamiento en Beth Israel Deaconess Medical Center.
- 4. Tiene derecho a ser tratado con respecto por otros y de ser llamado por su nombre propio sin que exista una familiaridad indebida.** Se respetará su individualidad, incluso sus valores, creencias y preferencias personales y culturales y su formación educativa. Cuando tenga alguna inquietud, puede esperar ser escuchado y recibir una respuesta útil y adecuada. A pesar de que puede ser necesario quitarle las prendas de ropa para efectuar correctamente exámenes y procedimientos médicos, puede negarse a quitarse las prendas. Cuando existan preocupaciones clínicas y de seguridad respecto a los riesgos para usted y otras personas, puede ser necesario quitarle las prendas. Tiene derecho a recibir atención en un entorno seguro y a estar libre de restricciones, excepto en aquellos casos donde sea necesario imponer restricciones para garantizar su seguridad y la seguridad del personal involucrado y de otras personas. Tiene derecho a sentirse seguro en sus relaciones personales, dado que esto puede afectar su salud y bienestar. Si se siente inseguro o lo están lastimando en alguna de sus relaciones, los miembros del personal del centro médico se encuentran a su disposición para ayudarle a planificar y mantener su seguridad.
- 5. Tiene derecho a la privacidad dentro de las capacidades del centro médico.** Si se cuida de usted en un entorno donde hay otras personas presentes, puede esperar un intento sincero y razonable de que todas las conversaciones permanezcan confidenciales dentro de las capacidades del centro médico. Cuando se le examina, tiene derecho a la privacidad, es decir, a que las cortinas estén cerradas, a conocer el rol que cumple cualquier observador en su cuidado y a que cualquier observador no relacionado con su cuidado se retire si usted así lo solicita.
- 6. Tiene derecho a buscar y recibir toda la información necesaria para poder comprender su situación médica.** Tiene derecho a conocer el nombre y la especialidad de sus médicos

y de otros proveedores de atención médica que sean responsables de su cuidado y de conversar con dichos proveedores. Tiene derecho a conocer completamente el diagnóstico y tratamiento planificados (incluso una explicación sobre las pruebas y los procedimientos de cada día) y los posibles pronósticos y tratamientos futuros. Esto se aplica independientemente de su diagnóstico. Asimismo, la ley exige que usted reciba información específica en determinadas circunstancias. Por ejemplo, si recibe servicios de mamografía, obtendrá información específica sobre este procedimiento. Si padece de cáncer de mama, tiene derecho a recibir información sobre tratamientos alternativos. Si se está sometiendo a una cirugía de implantes mamarios, su cirujano le informará sobre los riesgos vinculados a este procedimiento con al menos diez días de antelación a la fecha de la cirugía. Se le proporcionará un resumen de esta información por escrito. Antes de ser admitida como paciente de maternidad, recibirá información relacionada con el trabajo de parto y los cuidados de parto específicos de BIDMC, que incluyen el índice de operaciones cesáreas y los tipos de anestesia que se administran en el centro médico. Si es víctima de violación y se encuentra en edad fértil, tiene el derecho de recibir información por escrito sobre los anticonceptivos de emergencia y de que se le ofrezca y brinde anticonceptivos de emergencia si así lo solicita.

Tiene derecho a buscar y recibir instrucciones adecuadas para el cuidado personal, la prevención de discapacidades y el mantenimiento de la salud. Tiene derecho a realizar cualquier consulta a su médico o enfermera sobre cuestiones de su salud que le preocupen. Tiene derecho a que se le responda a todas sus solicitudes razonables de manera oportuna y adecuada dentro de las capacidades del centro médico.

Tiene derecho a conocer quién realizará la cirugía o la prueba y a recibir con anticipación una explicación completa acerca de los detalles para poder ejercer su derecho de dar un consentimiento informado u optar por negarse. Si está de acuerdo con el diagnóstico y los procedimientos terapéuticos recomendados por su médico, es posible que se le solicite que firme un formulario de consentimiento. Si los rechaza, puede esperar recibir la mejor ayuda que el centro médico aún pueda brindarle dadas las circunstancias.

Si lo desea, tiene el derecho de solicitar y tener una consulta médica adicional para conocer su condición médica. Tiene derecho a estar totalmente informado respecto a la naturaleza y el alcance del plan de tratamiento que su médico y enfermera desarrollaron para usted y, cuando esté completamente informado, tiene el derecho de definir cualquier límite del tratamiento si así lo desea. Tiene derecho a estar informado sobre los resultados de la atención que reciba.

7. **Tiene derecho a conocer la identidad y el rol de los individuos involucrados en su atención médica.** Dado que este es un importante hospital de enseñanza, hay muchos miembros del equipo médico que participan en su atención y tratamiento. Puede solicitar que no se asigne a una persona determinada para su atención y puede esperar que esta solicitud se cumpla cuando ello sea posible sin poner en riesgo el acceso a la atención médica o psiquiátrica.
8. **Tiene derecho a una explicación completa sobre cualquier estudio de investigación en el cual se le solicite participar.** Además, tiene derecho a negarse a participar en una investigación. Su negativa no afectará su acceso a la atención médica en BIDMC. BIDMC respeta los derechos de todas las personas que optan por participar (o no participar) en una investigación en BIDMC. Para obtener más información sobre los programas de investigación en sujetos humanos de BIDMC y sus derechos como participante en la investigación, puede comunicarse con la oficina de protección a sujetos humanos al (617) 667-4524.
9. **Tiene derecho a abandonar el centro médico incluso si sus médicos le recomiendan que no lo haga, a menos que tenga determinadas enfermedades infecciosas que puedan afectar la salud de otras personas o que sea incapaz de mantener su seguridad o la seguridad de otros, tal como lo establece la ley.** Si decide retirarse antes de la recomendación de los médicos, el centro médico no será responsable de cualquier daño que esto pueda causarle y le solicitará que firme el formulario "Alta en contra de la recomendación médica".
10. **Tiene derecho a acceder a su historia clínica.** Por regla general, no recomendamos que revise su historia clínica durante su permanencia en el hospital porque, mientras sea un paciente hospitalizado, su historia clínica se encuentra incompleta; sirve como documentación para los médicos y enfermeros encargados de su tratamiento actual. Durante su hospitalización, le solicitamos que realice consultas a sus médicos y enfermeras, pero si aún desea ver su historia clínica, tiene derecho a hacerlo. Los pacientes que ya no se encuentren en el hospital y sean pacientes ambulatorios que desean obtener copias de su historia clínica pueden realizar arreglos llamando a la sección de correspondencia del departamento de historias clínicas al (781) 234-0850. Para su protección, solicitamos una autorización firmada y una identificación positiva antes de divulgar información sobre las historias clínicas. Si tiene inquietudes sobre la información que obtiene de su historia clínica, deberá consultar con su médico. Los registros se mantienen de conformidad con las leyes y disposiciones aplicables, los estándares de acreditación y otros requisitos que rigen la retención de registros. Las historias clínicas no se destruirán antes de que haya expirado el periodo de retención adecuado.
11. **Tiene derecho a realizar consultas y recibir información sobre las posibilidades de obtener asistencia económica.** Dado que existen diferentes opciones de asistencia, la oficina de asistencia económica de BIDMC trabajará con usted para que pueda obtener la asistencia disponible más adecuada para usted. Puede solicitar una factura detallada por los servicios que ha recibido. Además, puede solicitar una explicación de dicha factura. Para consultas relacionadas con la asistencia económica, comuníquese con la oficina de asistencia económica al (617) 667-5661. Toda información financiera proporcionada al centro médico se mantendrá confidencial.
12. **Tiene derecho a conocer cualquier relación comercial o financiera que el centro médico mantenga con otras instituciones en la medida que dicha relación comercial o financiera guarde relación con su atención o tratamiento.**
13. **Tiene derecho a no estar expuesto al humo de tabaco ajeno.** Dado que el tabaco constituye un riesgo para la salud y la seguridad de los fumadores y otras personas, BIDMC es un hospital libre de humo de tabaco. No está permitido fumar en ningún sector del centro médico, incluso áreas públicas, oficinas abiertas y privadas, baños, habitaciones de pacientes y espacios exteriores en las inmediaciones de las entradas y salidas del centro médico. Los materiales utilizados para fumar no están a la venta en ningún sector de la propiedad del centro médico.

- 14. Tiene derecho a participar en la toma de decisiones relacionadas con su atención médica.** Esto incluye la participación en el desarrollo e implementación de su plan de atención. Tiene derecho a tomar decisiones informadas respecto a su atención, a recibir información sobre su estado de salud y a solicitar o rechazar un tratamiento. Cuando ingrese al centro médico, tiene derecho a que un miembro de su familia o representante personal como así también su propio médico sean notificados de manera inmediata. De acuerdo con la ley de Massachusetts, tiene derecho a designar formalmente a un sustituto quien, en una situación en la que usted no pueda tomar decisiones sobre su propia atención médica, estará legalmente autorizado a tomar dichas decisiones por usted. (Para obtener más información, lea el folleto sobre Apoderado para atención médica en Massachusetts y consulte con su médico, enfermera, trabajador social o representante del servicio pastoral).
- 15. Tiene derecho a una evaluación y un manejo del dolor adecuados.** Su médico y enfermera evaluarán su dolor y lo harán participe en las decisiones sobre el manejo eficiente del dolor.
- 16. Tiene derecho, como un paciente con un dominio limitado del inglés, a tener acceso gratuito a una comunicación entendible a través de un intérprete calificado, ya sea personalmente o mediante vía telefónica, si lo considera necesario. Si es hipoacúsico o tiene alguna deficiencia en el oído, BIDMC le proporcionará un intérprete certificado que pertenezca al servicio de intérpretes del personal de BIDMC o a la Comisión para hipoacúsicos y personas con deficiencias en el oído de Massachusetts.**
- 17. Tiene derecho a recibir información sobre cómo puede obtener asistencia para sus inquietudes, problemas o quejas, sobre la calidad de la atención o del servicio que reciba y a iniciar un procedimiento formal de quejas con el centro médico o con las entidades regulatorias.** Si tiene alguna inquietud, problemas o quejas sobre la calidad de la atención o del servicio que está recibiendo, lo invitamos a que consulte directamente con los proveedores que estén involucrados en su cuidado. Si no se encuentra satisfecho con la manera en la que se solucionó el problema o si desearía obtener la ayuda de alguna persona que no se encuentra inmediatamente involucrada, el personal de Atención al paciente se encuentra a su disposición para ayudarle a solucionar el problema. Puede comunicarse con el personal de Atención al paciente utilizando la información de contacto del recuadro anterior. Si considera que las vías mencionadas anteriormente no son satisfactorias, puede optar por iniciar una queja formal con el centro médico (a través de la oficina de atención al paciente) o puede contactar a cualquiera de los organismos que figuran a continuación:

Atención al paciente
 Silverman Institute for
 Health Care Quality and Safety
 Beth Israel Deaconess Medical
 Center
 330 Brookline Ave.
 Boston, Massachusetts 02215
 617-632-0364
patientrelations@bidmc.harvard.edu

Junta de Registro de
 Medicina de Massachusetts
 200 Harvard Mill Square
 Suite 330
 Wakefield, Massachusetts
 01880

781-876-8200

N. ° de fax:
 781-876-8381

En línea:
www.massmedboard.org

Departamento de Salud
 pública de Massachusetts
 División de Calidad de
 Atención Médica,
 Unidad de Quejas
 99 Chauncy Street, 11.º piso
 Boston, Massachusetts
 02111

800-462-5540
 617-753-8150

N. ° de fax:
 617-753-8165

En línea:
www.mass.gov/dph/dhcg

[O, si tiene Medicare]
 MassPRO
 245 Winter St.
 Waltham, Massachusetts
 02451

800-252-5533

En línea:
www.masspro.org

La Comisión conjunta
 Oficina de Control de Calidad
 One Renaissance Boulevard
 Oakbrook Terrace, Illinois
 60181

800-994-6610

N. ° de fax:
 630-792-5636

En línea:
www.jointcommission.org

- 18. Tiene derecho a que se atiendan sus necesidades espirituales y culturales dentro de las capacidades del centro médico.**
- 19. Tiene derecho a obtener una copia de las normas y disposiciones del centro médico que se aplican a su rol como paciente.**

Sus responsabilidades como paciente de BIDMC:

Para garantizar la capacidad del centro médico de brindarle la mejor atención médica posible, le solicitamos que acepte la responsabilidad de:

1. Brindar información completa y precisa sobre su identidad, historia médica, hospitalizaciones, medicamentos, suplementos dietarios (de hierbas u otros suplementos nutricionales) y problemas de salud actuales. Informar a los proveedores de atención médica sobre cualquier cambio en su estado de salud.
2. Cumplir con los planes de tratamiento recomendados por los médicos y otros proveedores de atención médica que trabajan bajo la dirección del médico que lo atiende. Permitir que los proveedores de atención médica sepan inmediatamente si necesita recibir aclaraciones o si no comprende su plan de atención o las instrucciones que le dan con respecto a su salud.
3. Participar y colaborar con su tratamiento y la planificación de los cuidados posthospitalarios.
4. Formar parte del equipo de manejo del dolor. Si está tomando medicamentos para el dolor, consultar con su equipo médico sobre las opciones de manejo del dolor. Tomar los medicamentos para el dolor de la manera recetada y comunicar si determinados métodos no están teniendo resultados positivos en usted.
5. Ser considerado y respetuoso con otros pacientes y el personal del centro médico. Hacer lo posible para ayudar a controlar el ruido y asegurarse de que sus visitas también sean consideradas. Respetar la propiedad del centro médico.
6. Cumplir con las normas y disposiciones, incluso aquellas que prohíben un lenguaje o comportamiento ofensivo, grosero o amenazador y el uso de tabaco, alcohol o drogas o sustancias ilícitas. Ayudar a garantizar que sus visitas conozcan y cumplan con estas disposiciones.
7. Brindar al centro médico una copia de cualquier instrucción por adelantado o designación de un apoderado para atención médica que haya preparado.
8. Brindar información financiera completa y precisa y trabajar junto con el centro médico para garantizar que se cumpla con las obligaciones financieras relacionadas con su atención. Notificar inmediatamente al centro médico si atraviesa por alguna dificultad económica para que podamos asistirle cuando sea necesario.