

NEBRASKA METHODIST HEALTH SYSTEM

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

DERECHOS

- 1. Acceso a la atención médica.** Los pacientes deben tener acceso imparcial a servicios o adaptaciones que estén disponibles y médicamente indicadas, independientemente de la raza, el color, el credo, el sexo, la orientación sexual, la identidad o expresión de género, la edad, la nacionalidad, la religión, la discapacidad o la fuente de pago de la atención.
- 2. Respeto y dignidad.** Los pacientes tienen derecho a una atención considerada y respetuosa brindada por personal competente en todo momento y en todas las circunstancias, con el reconocimiento de la dignidad personal y el respeto de las creencias religiosas y culturales.
- 3. Necesidades espirituales.** Los pacientes tienen derecho a acceder a una atención espiritual y a otros servicios espirituales.
- 4. Privacidad y confidencialidad.** Los pacientes tienen el derecho, conferido por ley, a la privacidad personal y de la información.
- 5. Seguridad personal.** Los pacientes tienen derecho a esperar un nivel de seguridad razonable en los hospitales y clínicas; a no ser víctimas de abuso mental y físico, negligencia, explotación, limitaciones químicas y/o físicas innecesarias y a tener acceso a servicios de protección.
- 6. Identidad.** Los pacientes tienen derecho a conocer la identidad y la situación profesional de quienes les brindan atención.
- 7. Consentimiento.** Los pacientes tienen derecho a ser informados de manera razonable y participar en las decisiones que involucran su atención médica, incluida la información relacionada con los procedimientos de donación de órganos.
- 8. Información.** Los pacientes y sus familias, si corresponde, tienen derecho a obtener información actual y completa con respecto al diagnóstico, al tratamiento y al manejo del dolor por parte del médico tratante con el fin de participar en decisiones de atención y a recibir información sobre cualquier cambio en el plan de atención. Los pacientes tienen derecho a acceder a la información de su historia clínica.
- 9. Comunicación.** Los pacientes tienen derecho a recibir información de un modo que ellos comprendan. Si es necesario para propiciar una comunicación efectiva, se ofrecerán los servicios de un intérprete calificado y/u otros servicios de comunicación sin costo alguno.
- 10. Consultas.** Los pacientes tienen derecho a consultar a un especialista mediante solicitud previa y asumiendo los costos correspondientes.
- 11. Manejo del dolor.** Los pacientes tienen derecho a que se satisfagan sus necesidades de manejo del dolor a través de evaluaciones, intervenciones clínicas, nuevas evaluaciones y capacitación sobre el manejo adecuado del dolor.
- 12. Negativa a recibir tratamiento.** Los pacientes pueden rechazar, aceptar o limitar el tratamiento en la medida que lo permita la ley, y serán informados de las consecuencias médicas de su negativa a recibir tratamiento.
- 13. Desacuerdos.** Los pacientes tienen derecho a esperar que Methodist Hospital aborde los desacuerdos que puedan surgir entre los pacientes, las familias, el personal y los médicos del hospital o de la clínica en relación con las decisiones sobre la atención.
- 14. Directivas anticipadas.** Los pacientes tienen derecho a formular directivas anticipadas y exigir que el personal y los profesionales que proveen atención cumplan con dichas directivas.
- 15. Traslado y continuidad de la atención.** No se trasladará a los pacientes a otro centro médico sin una explicación detallada de la necesidad del traslado, los riesgos y las

alternativas al traslado, así como la aceptación del paciente por parte de la institución receptora.

- 16. Prácticas de facturación.** A los pacientes se les cobrará únicamente por los servicios prestados. Los pacientes tienen derecho a solicitar y recibir una explicación desglosada de toda la factura, independientemente del origen del pago.
- 17. Inquietudes y quejas de los pacientes.**
 - A. Los pacientes y sus familias tienen derecho a que sus inquietudes acerca de la atención, el tratamiento o las interacciones con el personal se resuelvan de forma rápida y adecuada. Los pacientes deben compartir cualquier inquietud, reclamo o queja con su proveedor de atención o el supervisor del departamento. Si no es posible resolver las inquietudes, los pacientes pueden llamar y pedir hablar con un administrador en los siguientes centros:
 - Methodist Hospital y Methodist Women's Hospital – (402) 354-4441
 - Methodist Jennie Edmundson Hospital – (712) 396-6222
 - Methodist Fremont Health – (402) 721-3381
 - Methodist Physicians Clinic – (402) 354-5609
 - B. Para presentar un reclamo formal en Nebraska, comuníquese con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Nebraska (Nebraska Department of Health and Human Services) llamando al (402) 471-0316. En Iowa, comuníquese con el Departamento de Inspecciones y Apelaciones de Iowa (Iowa Department of Inspections and Appeals) al (515) 281-4115. O bien, comuníquese con la Comisión Conjunta (The Joint Commission) al (800) 944-6610, si corresponde.

RESPONSABILIDADES

- 1. Información.** Los pacientes deben proporcionar información completa y precisa sobre dolencias actuales, enfermedades previas, hospitalizaciones, medicamentos, cambios en la afección médica y otros temas de salud.
- 2. Instrucciones.** Los pacientes son responsables de cumplir con las normas y los reglamentos correspondientes del hospital, respetar el plan de tratamiento recomendado por el proveedor y cooperar con el personal médico mientras este lleva a cabo el plan de atención. Los pacientes son responsables de asistir a las citas médicas y notificar al proveedor/hospital cuando no puedan hacerlo.
- 3. Negativa a recibir tratamiento.** Los pacientes son responsables de proporcionar copias de su testamento vital u otras directivas anticipadas a sus proveedores de atención médica. Los pacientes son responsables de sus acciones si rechazan el tratamiento o se niegan a cumplir las indicaciones del proveedor.
- 4. Cargos de atención médica.** Los pacientes son responsables de garantizar el pago oportuno de las obligaciones financieras de su atención médica.
- 5. Respeto y consideración.** Los pacientes son responsables de tener consideración con los derechos de otros pacientes y del personal del hospital y de ayudar en el control del ruido y la cantidad de visitas. Los pacientes también deben respetar los bienes de los demás y del hospital.
- 6. Objetos de propiedad personal.** Los pacientes son responsables de todas sus pertenencias u objetos de valor que estén en su posesión (p. ej., joyas, dispositivos electrónicos, teléfono, dinero, etc.).

