



# Derechos y obligaciones del paciente

Sus derechos y obligaciones son:

1. Recibir una atención respetuosa y considerada, y que lo hagan sentir cómodo. Tiene derecho a que se respeten sus preferencias, creencias y valores personales, espirituales, psicosociales y culturales. Usted debe ser considerado y respetuoso con los demás pacientes y con el personal del hospital.
2. Contar con una comunicación eficaz para la transmisión de información fundamental de una manera que usted entienda y que se adapte a sus necesidades de comunicación (verbales y escritas). Este aspecto es especialmente importante cuando recibe instrucciones, información de su médico acerca del diagnóstico, pronóstico, tratamiento o consentimiento para un tratamiento, para la planificación del alta médica o cuando analiza facturas complejas o asuntos sobre el seguro con el personal del hospital. Contamos con intérpretes de idiomas y de lenguaje de señas a disposición sin cargo. De ser necesario, solicite este servicio al enfermero o llame a la operadora del hospital.  
3. Que se notifique oportunamente a un familiar (u otro representante de su elección) y a su médico acerca de su ingreso al hospital.
4. Saber el nombre del profesional de salud matriculado que se desempeña dentro del alcance de su matrícula profesional y que es el principal responsable de la coordinación de su atención, además de los nombres y las relaciones profesionales de los médicos y el personal no médico que lo atenderá. Le informamos que todos los médicos son miembros del personal médico y no empleados de SFMC. Están incluidos los radiólogos, médicos del departamento de emergencias, patólogos y anesestesiólogos, entre otras especialidades. Todos los médicos facturan sus servicios de manera independiente.
5. Recibir información acerca de su estado de salud, diagnóstico, pronóstico, plan de tratamiento, probabilidades de recuperación y resultados de la atención (incluidos los resultados inesperados) en términos que usted pueda entender. Usted tiene derecho a contar con una comunicación eficaz y a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención. Tiene derecho a participar en cuestiones éticas que surjan durante el transcurso de su atención, incluidos problemas de resolución de conflictos, abstención de las maniobras de reanimación y la continuidad o la cancelación de tratamientos de soporte vital.
6. Tomar decisiones acerca de la atención médica y recibir la información necesaria suficiente acerca de cualquier tratamiento o procedimiento propuesto para poder otorgar un consentimiento informado o rechazar un plan de tratamiento. Excepto en los casos de emergencia, esta información deberá incluir una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos importantes en términos médicos, los planes de tratamiento alternativos o ausencia de tratamiento y los riesgos de cada opción, y el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento. Haga preguntas si no entiende el diagnóstico o plan de tratamiento.
7. Solicitar o rechazar tratamientos, en la medida en que la ley lo permita. Sin embargo, no tiene derecho a exigir servicios ni tratamientos innecesarios en términos médicos o inapropiados. Tiene derecho a retirarse del hospital aun en contra de las recomendaciones de los miembros del personal médico, en la medida en que la ley lo permita. Usted tiene la obligación de aceptar el resultado y las consecuencias de su decisión de no seguir el tratamiento recomendado. Debe comunicar al médico cualquier inquietud acerca de su capacidad para seguir el tratamiento recomendado.
8. Ser notificado si el hospital/profesional de salud matriculado que se desempeña dentro del alcance de su matrícula profesional le propone participar en o realizar experimentos en humanos que pudieran afectar la atención o el tratamiento. Tiene derecho a negarse a participar en dichos proyectos de investigación.
9. Recibir respuestas razonables a cualquier solicitud razonable relacionada con un servicio.
10. Recibir una evaluación y el tratamiento apropiado del dolor, información sobre el dolor, medidas para aliviar el dolor y participar en decisiones sobre el tratamiento del dolor. Puede solicitar o rechazar el uso de cualquiera o todas las modalidades para aliviar el dolor, incluidos los opiáceos, si sufre de un dolor crónico grave resistente al tratamiento. El doctor puede negarse a recetar opiáceos, pero, si lo hace, debe informarle que existen otros médicos que se especializan en el tratamiento del dolor con métodos que incluyen el uso de opiáceos.
11. Preparar directivas anticipadas. Incluye la designación de un responsable de la toma de decisiones en el caso de que usted sea incapaz de entender un tratamiento propuesto o de comunicar sus deseos acerca de su atención. Los profesionales y el personal del hospital que brindan atención en el hospital deben respetar estas directivas. Todos los derechos de los pacientes se trasladan a la persona con responsabilidad legal para tomar decisiones en representación suya acerca de la atención médica. Si desea obtener información acerca de las directivas anticipadas, llame a Servicios Sociales al 310-900-2094.
12. Que se respete la privacidad personal. El análisis de casos, las consultas, los exámenes y los tratamientos son confidenciales y deben llevarse a cabo de manera discreta. Tiene derecho a saber el motivo de la presencia de cualquier individuo. Tiene derecho a solicitar que las visitas se retiren antes de un examen y cuando se traten asuntos relacionados con el tratamiento. Se utilizarán cortinas de privacidad en habitaciones semiprivadas.
13. Que se traten de manera confidencial todas las comunicaciones y los expedientes relacionados con su atención y estadía en el hospital. Recibirá un "Aviso de Prácticas de Privacidad" por separado que explica en detalle sus derechos de privacidad y de qué manera podemos utilizar y divulgar su información de salud protegida.
14. Recibir atención en un entorno seguro, libre de abusos verbales, sexuales, físicos o

mentales, y de incumplimientos, excesos y acosos. Tiene derecho a tener acceso a servicios de defensa y protección, incluida la notificación de incumplimiento o abuso en agencias gubernamentales. Consulte los puntos 23, 24 y 25 a continuación para obtener instrucciones.

15. No ser sujeto de limitaciones ni aislamientos de ningún tipo utilizados como medio de extorsión, castigo, conveniencia o represalia por parte del personal.
16. Recibir una continuidad razonable de atención y saber de manera anticipada el horario y el lugar de las consultas, así como también cuál es la identidad de las personas que prestan la atención.
17. Que el médico, o un delegado del médico, le informe acerca de los requisitos de atención de la salud en curso y las opciones disponibles una vez dada el alta médica del hospital. Usted tiene derecho a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de alta médica. Si lo solicita, un amigo o familiar también puede recibir esta información. Tiene derecho a presentar una queja si considera que le dan el alta médica demasiado pronto.
18. Saber qué políticas y normas del hospital se aplican a su conducta como paciente. Debe respetar las reglas y normas del hospital correspondientes a la conducta de los pacientes. Solo se permite fumar en el exterior en determinadas áreas. Es necesario que cuente con el permiso del médico y del centro de salud o que lo acompañe un miembro del personal. Debe respetar las pertenencias de otras personas y del hospital.
19. Designar a una persona que lo acompañe así como indicar qué visitas desea recibir, si tiene capacidad para tomar decisiones, independientemente de que el vínculo con estas personas sea de sangre, matrimonio o pareja de hecho registrada, a menos que:
  - No se permitan visitas.
  - El centro determine razonablemente que la presencia de una visita en particular podría poner en peligro la salud o la seguridad del paciente, de un miembro del personal del centro de salud o de otra visita del centro de salud o afectaría de manera considerable las operaciones del centro.
  - Usted le haya comunicado al personal del centro de salud que ya no desea recibir la visita de una persona en particular.

Sin embargo, un centro de salud puede disponer restricciones razonables en relación con las visitas, como límites de horarios y la cantidad permitida de visitas. El centro de salud debe informarle a usted (o a la persona que lo acompañe, según corresponda) acerca de sus derechos en relación con las visitas, incluidas las limitaciones y restricciones clínicas. El centro de salud no puede restringir, limitar ni negar de ninguna manera privilegios de visita debido a raza, color de la piel, nacionalidad de origen, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.

20. Que se respeten sus deseos, si no tiene capacidad para tomar decisiones, a los fines de determinar quiénes pueden visitarlo. El método de dicha consideración cumplirá con la ley federal y se informará en la política del hospital sobre visitas. Como mínimo, el hospital deberá incluir a las personas que viven con usted y a cualquier persona que lo acompañe, según lo indica la ley federal.
21. Analizar y recibir una explicación de la factura del hospital, independientemente del origen del pago.
22. Ejercer estos derechos independientemente de: sexo, situación económica, nivel educativo, raza, color de la piel, religión, ascendencia, nacionalidad de origen, orientación sexual, expresión/identidad de género, discapacidad, enfermedad, estado civil, estado de pareja de hecho registrada, información genética, ciudadanía, idioma principal, estado migratorio (excepto que lo exija la ley federal) u origen del pago de la atención.
23. Presentar una queja. Si desea presentar una queja en este hospital, puede hacerlo por escrito o llamar a Defensa de Pacientes (*Patient Advocate*) al (310) 900-8572 o enviar su queja dirigida a Defensa de Pacientes. También puede acercarse a la oficina de Defensa de Pacientes, que se encuentra ubicada en el 2.º piso de la torre de pacientes. El comité de quejas revisará cada caso y brindará una respuesta escrita en un plazo de 7 días. La respuesta escrita incluirá el nombre de la persona de contacto del hospital, los pasos que se siguieron para investigar la queja, los resultados del proceso de la queja y la fecha en que finalizó el proceso. Las inquietudes acerca de la calidad de la atención o del alta médica prematura también se derivarán a la organización revisora de pares (*peer review organization*, PRO) de control de calidad y uso correspondiente.
24. Presentar una queja en el Departamento de Salud Pública de California (*California Department of Public Health*), independientemente de que utilice o no el proceso de queja del hospital. La dirección y el teléfono del Departamento de Salud de California son: California Department of Public Health, 3400 Aerojet Avenue, Suite 323, El Monte, CA 91731, (626) 569-3724.
25. Si sus inquietudes no se resuelven a través del proceso del hospital, puede comunicarse con la Oficina de la Comisión Conjunta de Calidad y Seguridad de Pacientes (*The Joint Commission Office of Quality and Patient Safety*) para registrar su queja por teléfono al número 1-800-994-6610, por fax al número 630-792-5642 o en línea en [www.jointcommission.org/GeneralPublic/Complaint](http://www.jointcommission.org/GeneralPublic/Complaint) o por correo electrónico al [patientsafetyreport@jointcommission.org](mailto:patientsafetyreport@jointcommission.org).

Esta lista de Derechos del Paciente incorpora los requerimientos de la Comisión Conjunta (the Joint Commission): título 22, sección 70707 del Código de Regulaciones de California (California Code of Regulations); secciones 1262.6, 1288.4 y 124960 del Código de Salud y Seguridad (Health and Safety Code); y sección 482.13 del título 42 del Código de Regulaciones Federales (C.F.R.) (Condiciones de participación de Medicare).