

## DERECHOS DE LOS PACIENTES

*En Las Palmas Del Sol respetamos la dignidad y el orgullo de cada persona que atendemos. Cumplimos con las leyes y derechos civiles federales y no discriminamos por cuestiones de edad, sexo, discapacidad, raza, color, ascendencia, ciudadanía, religión, embarazo, orientación sexual, identidad o expresión de género, nacionalidad, estado de salud, estado civil, condición de veterano, fuente o capacidad de pago o cualquier otra causa prohibida por la ley federal, estatal o local. Cada individuo será informado de los derechos y las responsabilidades del paciente antes de administrar o discontinuar la atención del paciente. Adoptamos y afirmamos como política las siguientes derechos de los pacientes/clientes que reciben atención de nuestros establecimientos:*

### Atención Considerada y Respetuosa

- A recibir **atención segura y profesional de alta calidad** y **ética** sin discriminación
- A no sufrir ninguna forma de **abuso ni acoso**
- A ser tratado con **consideración, respeto y reconocimiento** de su individualidad, incluida la necesidad de privacidad del tratamiento. Esto incluye el derecho a solicitar al establecimiento que proporcione una persona de su mismo sexo para que esté presente durante determinadas partes de los exámenes físicos, tratamientos o procedimientos realizados por un profesional de la salud del sexo opuesto, excepto en situaciones de emergencia, y el derecho a no permanecer desvestido más tiempo de lo requerido para cumplir con el propósito médico para el cual se le pidió al paciente que se desvistiera

### Información sobre Estado de Salud y Atención

- A ser **informado de su estado de salud** en términos en que pueda esperarse razonablemente que el paciente entienda y a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención y tratamiento
- A ser informado de los **nombres y funciones** de todos los médicos y demás profesionales de la salud que estén suministrando atención directa al paciente
- A ser informado sobre cualquier **requisito de continuación de la atención médica** después de su alta del hospital. El paciente también tiene derecho a recibir asistencia del médico y del personal hospitalario adecuado para acordar la atención de seguimiento requerida después del alta.
- A ser informado de los **riesgos, beneficios y efectos secundarios** de todos los medicamentos y procedimientos de tratamiento, particularmente los considerados innovadores o experimentales
- A ser informado de todos los **procedimientos de tratamiento alternativos** adecuados
- A ser informado de los **resultados** de la atención, el tratamiento y los servicios
- A una evaluación y a un **tratamiento adecuados del dolor**
- A ser informado si el hospital ha autorizado a **otras instituciones educativas o de atención médica** para participar en el tratamiento del paciente. El paciente tendrá derecho a conocer la identidad y la función de estas instituciones y se puede negar a permitir la participación de ellas en su tratamiento

### Toma de Decisiones y Notificación

- A elegir a una persona para que sea su **representante de atención médica o para que tome las decisiones**. El paciente también puede ejercer su derecho a excluir a algún familiar de la participación en sus decisiones de atención médica.

- A que se notifique inmediatamente a un familiar, representante de su elección o a su propio médico que ha sido **ingresado** al hospital
- A **solicitar o rechazar el tratamiento**. Este derecho no debe interpretarse como un mecanismo para exigir el suministro del tratamiento o los servicios considerados médicamente innecesarios o inapropiados
- A ser incluido en una **investigación experimental** solo cuando dé su consentimiento informado por escrito para dicha participación. El paciente puede negarse a participar en una investigación experimental, incluyendo las investigaciones de drogas y dispositivos médicos nuevos
- A formular **directivas anticipadas** y hacer que el personal del hospital y los profesionales que brindan atención en el establecimiento médico cumplan con estas directivas
- A **abandonar** el establecimiento de atención médica en contra de las recomendaciones de su médico, en la medida en que lo permita la ley

#### Acceso a Servicios

- A recibir, tan pronto como sea posible, los servicios gratuitos de un **traductor y/o intérprete, dispositivos de telecomunicaciones** y cualquier otro servicio o dispositivo necesarios para facilitar la comunicación entre el paciente y el personal de atención médica del hospital (*por ejemplo*: intérpretes calificados, información escrita en otros idiomas, letra grande, formatos electrónicos accesibles)
- A ingresar un animal de servicio en el establecimiento, excepto cuando los animales de servicio estén específicamente prohibidos conforme a la política de dicho establecimiento (*por ejemplo*, quirófanos, unidades donde el paciente está inmunodeprimido o aislado)
- A una **asesoría pastoral** y a formar parte de **actividades religiosas o sociales** mientras se encuentre en el hospital, salvo que el médico considere que estas actividades no son médicamente aconsejables
- A un **alojamiento sanitario, de protección y seguro**, y a una dieta nutritiva, bien balanceada y variada
- A comunicarse con personas que están fuera del establecimiento por medio de una **comunicación** verbal o escrita
- A tener **accesibilidad** a las instalaciones y el terreno del establecimiento. *Las Palmas Del Sol* reconoce la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, una legislación de amplio alcance con la intención de que las personas con discapacidades tengan más acceso a la sociedad estadounidense. La política está disponible a pedido de los interesados
- A una **respuesta** rápida y razonable a las **preguntas y solicitudes** de servicio
- A solicitar una evaluación de planificación del alta

#### Acceso a Historias Clínicas

- A que sus **historias clínicas**, incluida toda información médica computarizada, se mantengan en forma confidencial y a tener acceso a la información dentro de un período razonable de tiempo. El paciente puede decidir quién puede recibir copias de las historias clínicas, a excepción de lo exigido por la ley
- Al dejar el establecimiento de atención médica, los pacientes tienen derecho a obtener **copias** de sus historias clínicas

## Decisiones Éticas

- A participar en **decisiones éticas** que puedan surgir durante su atención, incluyendo temas relacionados con la resolución de conflictos, la retención de servicios de resucitación, la renuncia o el abandono del tratamiento para prolongar la vida y la participación en ensayos clínicos o en estudios de investigación
- Si el establecimiento de atención médica o su equipo deciden que la negativa al tratamiento por parte del paciente impide que reciba la atención apropiada de acuerdo con los estándares éticos y profesionales, la **relación con el paciente** puede finalizar

## Servicios de Protección

- A acceder a **servicios de protección y de defensa legal**
- A permanecer **libre de restricciones** de cualquier tipo que no sean necesarias desde el punto de vista médico o que el personal utilice por motivos de coerción, disciplina, conveniencia o represalia
- El paciente que reciba tratamiento para una **enfermedad mental o discapacidad del desarrollo**, además de los derechos enumerados aquí, goza de los derechos otorgados por cualquier ley estatal vigente
- A todos los **derechos legales y civiles** como ciudadano, salvo que la ley disponga lo contrario
- Previa solicitud, a una revisión imparcial de **tratamientos peligrosos** o tratamientos quirúrgicos irreversibles antes de la implementación, salvo en procedimientos de emergencia necesarios para preservar la vida
- A una revisión imparcial de supuestas **violaciones a los derechos de los pacientes**
- A esperar que los **procedimientos de atención de emergencia** se desarrollen sin demoras innecesarias
- A dar **consentimiento** a un procedimiento o tratamiento y a acceder a la información necesaria para otorgar dicho consentimiento
- A que no se le exija realizar un **trabajo para el establecimiento**, salvo que el trabajo sea parte del tratamiento del paciente y sea realizado a elección del paciente
- A presentar una queja ante el Departamento de Salud u otro ente de mejoramiento de la calidad, acreditación o certificación si el paciente tiene una preocupación acerca del **abuso** o negligencia de un paciente, acerca de la apropiación indebida de las pertenencias de un paciente en el establecimiento u en caso de otra queja no resuelta, la seguridad del paciente o una inquietud acerca de la calidad

## Pago y Administración

- A examinar y recibir una explicación de la **factura del establecimiento de atención médica** del paciente independientemente de la fuente de pago y a poder recibir, previa solicitud, información relativa a la disponibilidad de recursos financieros conocidos
- Un paciente que reúne las condiciones para **Medicare** tiene derecho a saber, previa solicitud y antes del tratamiento, si el profesional médico o el establecimiento de atención médica aceptan la tarifa asignada por Medicare
- A recibir, previa solicitud y antes del tratamiento, un **cálculo razonable de los gastos** por la atención médica

- A ser informado por escrito sobre las **políticas y los procedimientos del establecimiento** para el inicio, la revisión y la resolución de los reclamos de los pacientes, incluyendo la dirección y el número de teléfono del lugar donde se pueden presentar dichos reclamos

#### **Derechos Adicionales de los Pacientes**

- Salvo en casos de emergencia, el paciente puede ser **trasladado a otro establecimiento** solo con la explicación completa del motivo del traslado, las disposiciones para la continuación de la atención y la aceptación por parte de la institución receptora
- A iniciar su propio contacto con los **medios**
- A obtener la **opinión de otro médico**, incluidos especialistas, a pedido y a cargo del paciente
- A usar ropa personal apropiada y **elementos religiosos o símbolos de otro tipo**, siempre que no interfieran con los procedimientos de diagnóstico o tratamiento
- A solicitar un **traslado a otra sala** si otro paciente o un visitante en la sala lo molesta sin motivo
- A solicitar la visita de animales domésticos salvo cuando los animales estén específicamente prohibidos conforme a las políticas del establecimiento (por ejemplo, en quirófanos o en unidades donde el paciente esté inmunodeprimido o aislado)

#### **Servicios médicos Integrales para la rehabilitación**

La ley de Texas ofrece los siguientes derechos con respecto a Servicios Médicos Integrales para la rehabilitación:

- Un menor de edad tiene derecho a: tratamiento adecuado en el ambiente menos restrictivo posible; no recibir medicamentos innecesarios o excesivos; un plan de tratamiento individualizado y de participar en el desarrollo del plan; un ambiente de razonable contra daño y la privacidad adecuada para las necesidades personales; separación de los pacientes adultos; y la comunicación regular entre el paciente menor de edad y la familia del paciente.

#### **RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE**

La atención que recibe el paciente depende en cierta medida del paciente mismo. Por lo tanto, además de los derechos precedentes, el paciente tiene ciertas responsabilidades. Estas responsabilidades deben presentarse al paciente en el espíritu de confianza y respeto mutuo.

- Proporcionar información completa y exacta sobre su estado de salud, antecedentes médicos, hospitalizaciones, medicamentos y otras cuestiones relacionadas con su salud
- Informar al profesional responsable acerca de los riesgos percibidos en su atención y los cambios inesperados en su afección
- Informar la comprensión de un curso de acción contemplado y lo que se espera del paciente y formular preguntas cuando exista falta de entendimiento

- Cumplir el plan de atención establecido por su médico, incluyendo las instrucciones del personal de enfermería y otros profesionales médicos en cumplimiento de las órdenes del médico
- Cumplir con las citas médicas o notificar al establecimiento o médico si no puede asistir a ellas
- Ser responsable de sus acciones si rechaza el tratamiento o no sigue las órdenes del médico
- Garantizar que las obligaciones financieras relacionadas con la atención médica que recibe sean cumplidas con la mayor prontitud posible
- Cumplir con las políticas, los procedimientos, las normas y las reglamentaciones del establecimiento
- Ser considerado con los derechos de otros pacientes y del personal del establecimiento
- Ser respetuoso de sus pertenencias y de las de otras personas en el establecimiento
- Ayudar al personal a evaluar el dolor, solicitar un alivio inmediato, analizar las opciones y expectativas de alivio con los cuidadores, trabajar con los cuidadores para desarrollar un plan de tratamiento del dolor, informar al personal cuando no haya alivio del dolor y comunicar las preocupaciones sobre la medicación para el dolor
- Informar al establecimiento una violación a los derechos del paciente o cualquier preocupación relativa a la seguridad, incluyendo el riesgo percibido en su atención y los cambios inesperados en su afección

## **DERECHO A RECIBIR VISITAS**

*Las Palmas Del Sol reconoce la importancia de la familia, cónyuges, parejas, amigos y otros visitantes en el proceso de atención de los pacientes. Adoptamos y afirmamos como política los siguientes derechos a recibir visitas de los pacientes/clientes que reciben atención de nuestros establecimientos:*

- A ser informado de sus derechos a recibir visitas, incluidas las restricciones o limitaciones clínicas de sus derechos a recibir visitas
- A designar visitantes, que incluyen, entre otros, al cónyuge, pareja de hecho (incluidas las parejas del mismo sexo), miembros de la familia y amigos. No se limitará ni se les negará a estos visitantes privilegios de visita por motivos de edad, raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad o expresión de género, orientación sexual o discapacidad. Todos los visitantes disfrutarán de privilegios de visitas plenos y equitativos conforme a cualquier necesidad clínica u otra restricción o limitación razonables que las instituciones deban aplicar para dichos derechos
- A recibir visitas del abogado, médico o clérigo del paciente en cualquier horario razonable
- A hablar de forma privada con cualquier persona que desee (sujeto a las regulaciones de visitas del hospital), a menos que el médico considere que no es médicamente aconsejable
- A rechazar visitas
- Los representantes y fotógrafos de medios de comunicación deben contactar al portavoz del hospital para tener acceso al hospital

Para informar sobre una preocupación en materia de derechos del paciente, póngase en contacto con:

**Contacto:**

**Las Palmas Medical Center**

Scott Reeves, Director Administrativo de Mantenimiento  
Oficina: 1-915-521-1152

**Del Sol Medical Center**

Frank Vigil, Director de Ingeniería  
Oficina: 1-915-595-9535

**Texas Department of State Health Services**

**Health Facility Compliance Division**

Línea telefónica para quejas: 1-888-973-0022

**Texas Department of Family and Protective Services**

Línea telefónica para denuncias sobre abuso/negligencia: 1-800-252-5400

**Texas Medical Board**

Línea telefónica para quejas: 1-800-201-9353

**Organización de Mejoramiento de la Calidad (QIO, por sus siglas en inglés):**

[la información de contacto de QIO y Cumplimiento del Beneficiario]

KEPRO – Medicare Quality Improvement Organization

Línea telefónica para quejas: 1-844-430-9504

**The Joint Commission**

Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente

One Renaissance Boulevard

Oakbrook Terrace, IL 60181

**Teléfono:** 1-800-994-6610

**Correo electrónico:** [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org)

**Formulario de quejas en línea:**

[https://www.jointcommission.org/report\\_a\\_complaint.aspx](https://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx)

**Línea de Ética HCA:**

1-800-455-1996

Si necesita acceder a servicios o denunciar alguna preocupación en respecto a discriminación al intentar acceder a servicios, por favor comuníquese a:

10 2016

Las Palmas Medical Center

Scott Reeves, Director Administrativo de Mantenimiento  
1801 N Oregon St.  
El Paso, TX 79902

Oficina: 915-521-1152  
Número TTY del ECC: 7-1-1 o 1-800-735-2989 (español: 1-800-662-4954)  
Fax del ECC: 915-599-4147  
Correo electrónico del ECC: Scott.Reeves@hcahealthcare.com

Del Sol Medical Center

Frank Vigil, Director de Ingeniería  
10301 Gateway Blvd West  
El Paso, Texas 79925

Oficina: 915-595-9535  
Número TTY del ECC: 7-1-1 o 1-800-735-2989 (español: 1-800-662-4954)  
Fax del ECC: 915-599-4052  
Correo electrónico del ECC: Frank.Vigil@hcahealthcare.com

Puede presentar una reclamación en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una reclamación en Las Palmas Medical Center, Scott Reeves, Director Administrativo de Mantenimiento, está disponible para ayudarlo. Si necesita ayuda para presentar una reclamación en Del Sol Medical Center, Frank Vigil, Director de Ingeniería, está disponible para ayudarlo.

También puede presentar una demanda por derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, de forma electrónica a través del Portal de Demandas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o teléfono:

Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de reclamación están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.