

Declaración de derechos y responsabilidades del paciente, incluidos los derechos de visita

En los hospitales Danbury Hospital y New Milford Hospital (denominados “los hospitales”), la prioridad es cuidar a los pacientes para que recuperen la salud. Para lograr una mayor efectividad, este esfuerzo debe ser una colaboración entre el equipo de atención médica y el paciente. Deben trabajar juntos en un clima de consideración y respeto mutuos. Los hospitales respetan los valores culturales y personales de los pacientes, sus creencias y preferencias y su derecho a la privacidad, al manejo del dolor, a la información completa sobre su atención y a no sufrir discriminación ilegal.

La Declaración de derechos y responsabilidades intenta cumplir con los requisitos de la Joint Commission on the Accreditation of Healthcare Organizations (Comisión Conjunta de Acreditación de Organizaciones para la Atención Médica), la AMA (Asociación Médica Americana) y orientación de asociación profesional, y las cláusulas relevantes de la ley federal y de Connecticut, que incluyen las cláusulas de las condiciones de Medicare sobre la Participación para Hospitales que cubren los derechos de los pacientes, Código 42 del Estatuto de Reglamentaciones federal 482.13.

Con el objetivo de lograr y mantener una atención médica efectiva para todos los pacientes, la Junta Directiva de los hospitales New Milford Hospital y Danbury Hospital adoptaron los siguientes principios que rigen el tratamiento, la seguridad, las inquietudes y las responsabilidades de los pacientes.

1. El paciente tiene derecho a participar en todos los aspectos de su atención médica, incluido el plan de atención. La familia del paciente participará en las decisiones que respectan a la atención, el tratamiento y el alta, en la medida que lo autorice el paciente y lo permita la ley. El paciente tiene derecho a que se notifique de inmediato que fue hospitalizado a un familiar o representante personal de su elección y a su propio médico.
2. Los hospitales no discriminarán ilegalmente al proporcionar tratamiento médico debido a edad, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, discapacidad física o mental, religión, raza, nacionalidad, etnia o cultura, idioma ni estado socioeconómico o financiero. Toda toma de decisiones clínicas estará a cargo del médico o los médicos del paciente en el hospital, según las necesidades médicas.
3. La atención se brindará de modo tal que fomente la privacidad, seguridad, dignidad, individualidad y los valores culturales, emocionales, espirituales y personales del paciente de la mejor manera posible. Todo paciente tiene derecho a no sufrir ninguna forma de maltrato o acoso, incluidos aislamientos o restricciones que no estén médicamente indicados, o que se utilicen como un modo de coerción, medida disciplinaria, conveniencia o represalia del personal.
4. Todo paciente o representante personal debidamente autorizado tiene derecho a recibir información por parte del médico y a dar o rechazar un consentimiento informado antes del inicio de aquellos procedimientos

o tratamientos médicos especificados que no sean de emergencia y requieran un consentimiento informado. El médico deberá explicarle al paciente, en palabras que el paciente comprenda, los detalles específicos sobre el tratamiento o procedimientos recomendados, los beneficios y riesgos que implican, el tiempo requerido para la recuperación y cualquier alternativa razonable. Todos los pacientes tienen derecho a estar informados sobre los resultados clínicos, incluidos los resultados imprevistos que sean clínicamente significativos.

5. El paciente tiene derecho a solicitar o rechazar tratamiento, medicamentos y servicios, que incluyen el derecho a renunciar o retirar un tratamiento de mantenimiento de la vida o negarse a recibir servicios de reanimación de acuerdo con las leyes y reglamentaciones, una vez que haya sido informado de los riesgos médicos de esa decisión.
6. El paciente tiene derecho a permitir o rechazar la realización de grabaciones, películas u otras imágenes para uso externo y no para fines de diagnóstico o tratamiento.
7. El paciente tiene derecho a recibir, lo antes posible, servicios de traducción e interpretación si son necesarios para comunicarse con el personal del hospital y para comprender su plan de atención.
8. Todo paciente tiene derecho a la privacidad personal y a la confidencialidad de su historia clínica. Tal como lo exige la ley, los hospitales protegerán la confidencialidad de la atención médica del paciente, el origen del pago y la historia clínica.
9. Todo paciente tiene derecho a estar informado sobre los nombres y funciones de todos los profesionales de la salud que le brindan atención personal, excepto si esto pudiera poner en riesgo la seguridad del profesional de la salud.
10. A pedido del paciente y a su propia cuenta, tiene derecho a consultar a otros médicos.
11. Con la aprobación de la Junta de Revisión Institucional, los médicos pueden pedirles a los pacientes que participen en investigaciones. El paciente puede participar en una investigación solo si se le informó detalladamente al paciente, o a su representante personal, y si este da su consentimiento por escrito. Todo paciente también tiene derecho a negarse a participar, y esta decisión no hará peligrar, de ningún modo, su derecho a acceder a atención, tratamiento o servicios no relacionados con la investigación.
12. Se le pide a todo paciente que colabore en la formación de médicos, enfermeros y demás profesionales de la salud. El programa educativo es uno de los aspectos más importantes de Danbury Hospital y le permite al hospital brindar atención médica supervisada a todos los pacientes las 24 horas del día.
13. Todo paciente tiene derecho a recibir un resumen de sus derechos y responsabilidades, que incluye el nombre y el número de teléfono del representante del hospital a quien puede dirigir sus preguntas

e inquietudes respecto de cualquier posible infracción a los derechos del paciente. Todo paciente tiene derecho a expresar sus quejas, y a que alguien las revise y, cuando sea posible, las resuelva. La manera de lograrlo es hablar con el médico, el enfermero del paciente o el gerente de cualquier unidad/departamento, o bien, llamando al Director de Relaciones con los Pacientes (consulte el Derecho 14).

14. Todo paciente tiene derecho a presentar una queja formal para obtener una respuesta a algún tema relacionado con la calidad de la atención, el servicio o una supuesta alta prematura. Esto se puede hacer llamando al Director de Relaciones con los Pacientes, al (203) 739-7430. Si se prefiere, las inquietudes respecto de la atención se pueden plantear ante la Unidad de Quejas/Cumplimiento de la División de Reglamentación de los Sistemas de Salud del Departamento de Salud Pública de Connecticut: Complaint/Compliance Unit, Division of Health Systems Regulation, Connecticut Department of Public Health, 410 Capitol Ave, MS # 12HSR, Hartford, CT 06134-0308, teléfono (860) 509-7400; o ante la Oficina de Control de Calidad de The Joint Commission: Office of Quality Monitoring, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181, fax (630) 792-5636. De otro modo, puede enviar un correo electrónico a complaint@jointcommission.org o plantear el problema ante Qualidigm (para Medicare), 100 Roscommon Dr., Suite 200, Middletown, CT 06457, 1-800-530-7590.
15. El paciente tiene derecho a acceder a la información incluida en su historia clínica dentro de un lapso de tiempo razonable. Además, tiene derecho a obtener una copia de su historia clínica, a un costo y en un lapso de tiempo razonables.
16. Los hospitales respaldan el acceso del paciente a servicios de protección, que incluyen servicios de custodia y defensa, y servicios de protección para niños y adultos.
17. Si un paciente lo solicita, se pondrá a su disposición un programa de servicios médicos adicionales una vez que tiene el alta del hospital.
18. Los hospitales defienden el derecho del paciente a formular directivas anticipadas. La falta de directivas anticipadas no impide el acceso a la atención. Al ingresar al hospital, se ofrece información sobre directivas anticipadas. Dicha información estará disponible en cualquier momento durante la estadía del paciente. Entre los ejemplos de directivas anticipadas, se incluyen testamentos vitales y la designación de un representante de atención médica. Si un paciente adulto está incapacitado en el momento del ingreso al hospital, o al inicio de la atención, y no puede recibir información (debido a condiciones incapacitantes o trastornos mentales) o expresar si formuló o no una directiva anticipada, los hospitales le proporcionarán información sobre directivas anticipadas al representante personal del paciente. Las quejas sobre el requisito de directivas anticipadas deben dirigirse al médico, pero si no se resuelven, pueden plantearse como lo estipula el Derecho 14 enunciado anteriormente.
19. El paciente puede esperar un manejo efectivo del dolor, información completa sobre el manejo del dolor y personal dedicado y comprometido con el manejo efectivo del dolor.

20. En caso de ser necesario, los representantes personales pueden solicitar a los hospitales la realización de una autopsia. A pedido y cargo del solicitante, otra institución puede realizar una autopsia, a cargo de un médico no afiliado a los hospitales Danbury Hospital o New Milford Hospital.
21. A pedido, los pacientes pueden obtener copias de sus cargos de hospital llamando al representante de Servicios Financieros para el Paciente, al (203) 730-5800 para Danbury Hospital y al (860) 210-5433 para New Milford Hospital.
22. **Derechos de visita del paciente**. El objetivo de esta sección de la Declaración de derechos y responsabilidades del paciente es cumplir con las Condiciones de Medicare sobre la participación, Código 42 del Estatuto de Reglamentaciones, 585.635 (f), Derechos de visita del paciente.
- En esta sección de la Declaración de derechos y responsabilidades del paciente, se considera que el término “paciente” incluye, en caso de que el paciente sea incapaz de dar su consentimiento, al representante personal del paciente y/o a la “persona de apoyo” del paciente. Las Condiciones de Medicare sobre la participación definen como “persona de apoyo”, entre otros, al cónyuge, la pareja conviviente (incluida una pareja del mismo sexo), otro familiar o un amigo.
- 1) Cuando sea posible, se informará al paciente sobre los derechos de visita, que incluyen restricciones o limitaciones clínicas a tales derechos, antes de brindar atención al paciente.
 - 2) Se informará al paciente que, con su consentimiento mediante, puede recibir a los visitantes que designe, incluidos, entre otros, al cónyuge, la pareja conviviente (incluida una pareja del mismo sexo), otro familiar o un amigo. En cualquier momento, el paciente tiene derecho a retirar o a no dar dicho consentimiento.
 - 3) Los privilegios de visita no se restringirán, limitarán ni negarán de ningún otro modo por discriminación ilegal, que incluye la discriminación en función de raza, color, nacionalidad, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.
 - 4) Los visitantes gozarán de privilegios de visita plenos e igualitarios, de acuerdo con las preferencias del paciente.

No obstante, nada en esta Política de visita invalidará la obligación del paciente de respetar los derechos de los demás pacientes, como se estipuló anteriormente. En este sentido, los pacientes están obligados a colaborar con los hospitales para controlar los ruidos, el comportamiento y el la prohibición del consumo de tabaco de los visitantes. Además, los visitantes están sujetos a las diversas políticas de seguridad de los hospitales. Los visitantes que representen una amenaza para los pacientes o el personal, o no cumplan las normas de los hospitales, serán excluidos de acuerdo con los términos de la política específica de los hospitales.

Con respecto a los pacientes psiquiátricos, consulte la Política sobre visitantes de 7 West del Departamento de Salud Conductual de Pacientes Internados de Danbury Hospital, que contempla temas especiales, concernientes a las visitas en la unidad psiquiátrica de pacientes internados. También consulte otras políticas que tratan aspectos especiales de las visitas en áreas como la “Política sobre control de visitantes y tránsito” del Departamento de Emergencias, y en Danbury Hospital, la “Política sobre visitantes al Family Birth Center”.

Responsabilidades del paciente

- **Suministro de información**

El paciente tiene la responsabilidad de suministrar, según su leal saber y entender, información exacta y completa sobre quejas presentes, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con la salud del paciente. El paciente tiene la responsabilidad de informar los riesgos percibidos en la atención médica y los cambios imprevistos en el estado de su salud al médico responsable. El paciente es responsable de informar si comprende claramente el plan de acción contemplado y lo que se espera del paciente. El paciente es responsable de hacer preguntas si algo no está claro o si desea información.

- **Cumplimiento de las instrucciones**

El paciente es responsable de cumplir el plan de tratamiento recomendado por el médico que es el principal responsable de la atención del paciente. Esto puede incluir seguir las instrucciones de enfermeros y personal de salud relacionado cuando llevan a cabo el plan de atención coordinado e implementan los pedidos del médico responsable; y cumplir e implementar las políticas, normas y reglamentaciones de los hospitales. El paciente es responsable de acudir a las citas y, cuando no pueda hacerlo por algún motivo, de notificar al médico responsable o a los hospitales. El paciente y su familia son responsables de aceptar las consecuencias si no cumplen con el plan de atención, tratamiento y servicios.

- **Rechazo del tratamiento**

El paciente tiene derecho a rechazar una parte o la totalidad del tratamiento, pero asume plena responsabilidad de las posibles consecuencias adversas de dicha conducta, que incluyen lesiones graves y permanentes o la muerte.

- **Información del paciente**

El paciente es responsable de proporcionar información exacta, incluidos los datos sobre su identidad, nombre y dirección, e información del seguro y de facturación. El paciente es responsable de garantizar que las obligaciones financieras por su atención médica se cumplan lo antes posible. Se les exige a los hospitales por ley, y según sus acuerdos con compañías aseguradoras, colaborar en la prevención del fraude en la atención médica, y presentar determinados informes a las agencias gubernamentales y compañías aseguradoras respecto de sospechas de fraude en la atención médica.

- **Respeto y consideración**

El paciente es responsable de respetar las normas, reglamentaciones y políticas de los hospitales. El paciente es responsable de respetar los derechos de otros pacientes, visitantes y personal del hospital, y de colaborar para controlar los ruidos, el comportamiento y la prohibición del consumo de tabaco de los visitantes. El paciente es responsable de ser respetuoso de los derechos y las pertenencias de otras personas y de los hospitales.

- **Cumplimiento de compromisos financieros**

Los pacientes y sus familias deben cumplir las obligaciones financieras acordadas con el hospital lo antes posible.

- **Fotografía**

Los pacientes y sus visitantes no pueden tomar fotografías ni realizar grabaciones, películas o imágenes del personal o los demás pacientes.

- **Armas, contrabando y propios medicamentos del paciente**

Están estrictamente prohibidos las armas y el contrabando (por ejemplo, de sustancias ilegales), ya sea en posesión del paciente o de los visitantes. Por su propia seguridad, no se les permite a los pacientes llevar sus propios medicamentos al hospital.

- **Quejas y quejas formales**

El paciente es responsable de plantear ante el médico, sin demora, cualquier queja o reclamo que surja.

Modificado: 7/02, 1/06, 5/06, 3/10, 1/11, 9/11, 10/14

Formulario: D83128 b