

Los derechos y responsabilidades del paciente

Como paciente del MercyOne Des Moines Medical Center, MercyOne West Des Moines Medical Center, MercyOne Children's Hospital, MercyOne Medical Group – Central Iowa o MercyOne Iowa Heart Center ("MercyOne Central Iowa"), usted tiene tanto derechos como responsabilidades con respecto a su salud y los servicios que recibe. Valoramos el derecho individual de cada paciente a una atención considerada y respetuosa en un entorno seguro. Es nuestra política que se respeten estos derechos y no se requiere que ningún paciente renuncie a estos derechos como condición para recibir tratamiento.

Su equipo de atención está comprometido con proporcionar información completa y actualizada sobre su diagnóstico. Con mucho gusto responderemos cualquier pregunta o inquietud que pueda tener para garantizar su comprensión. Al tomar un rol activo, usted se convierte en un socio en su atención médica.

DERECHOS DEL PACIENTE

Como paciente, o como padre o tutor legal de un paciente menor o adulto, usted tiene los siguientes derechos.

Respeto y no discriminación

Tiene derecho a recibir una atención considerada, respetuosa y no discriminatoria por parte de médicos, enfermeras, profesionales de la salud y otros empleados del hospital. MercyOne Central Iowa cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina, excluye ni trata a las personas de una manera diferente por motivos de raza, color, procedencia nacional, edad, discapacidad o sexo.

Usted tiene derecho a:

- Recibir atención en un entorno seguro.
- Recibir un trato amable y respetuoso por parte de todo el personal del hospital.
- Recibir una comunicación efectiva. Al brindarle información escrita, la misma debe ser apropiada para su edad, comprensión e idioma según corresponde para las poblaciones a las que servimos.
- Tener intérpretes para los idiomas disponibles sin costo alguno para usted. Si tiene una discapacidad visual, del habla, auditiva, del lenguaje o cognitiva, MercyOne Central Iowa abordará esas necesidades de comunicación.
- Profesar creencias culturales y espirituales que no interfieran con el bienestar de las demás personas o el curso planificado de su terapia médica.
- Estar libre de toda forma de abuso, acoso, represalia, humillación, negligencia y explotación financiera o de otro tipo.
- Estar libre de restricciones o aislamiento de cualquier forma que no sea médicamente necesaria o que sea utilizada por el personal como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia. Ser informado al momento del ingreso de su derecho a rechazar su inclusión en el registro de información del paciente, lo cual se conoce como "estatus no publicitario", "estatus no pub" o simplemente "estatus NP".

El estatus NP impide la divulgación de la información de salud protegida (ISP) de un paciente, incluyendo informe del estado, a cualquier persona.

Nuestro personal no confirmará ni negará la presencia de un paciente en un hospital a nadie, ya sea por teléfono o en persona. No se proporcionarán números de habitación ni de teléfono, y los artículos recibidos, como flores, correo y otros paquetes, serán devueltos al remitente.

Además de ser por la solicitud del paciente/sustituto responsable de tomar decisiones, hay dos circunstancias por las que a un paciente se le puede registrar un estatus NP: por orden judicial o si el paciente está bajo custodia de la policía quienes ordenan a MercyOne Central Iowa que clasifique al paciente con un estatus NP.

Adicionalmente, los pacientes que son menores de edad o que no pueden comunicarse o comprender los formularios de consentimiento de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud (HIPAA, por sus siglas en inglés) son registrados con un estatus NP al llegar al departamento de emergencias del hospital. El paciente permanecerá registrado con este estatus hasta que él/ella, un padre, tutor o persona designada tome la decisión de cambiar el estatus y firme la revocación del estatus NP.

Usted tiene derecho a:

- Conocer el nombre, la identidad y el estado profesional de cualquier persona que le brinde servicios de atención médica, y saber quién es el principal responsable de su atención.
- Recibir información completa y actualizada sobre su diagnóstico en términos que pueda comprender. Si no es médicamente aconsejable que usted reciba dicha información, solo se compartirá con una persona adecuada en su nombre.
- Recibir una explicación de cualquier procedimiento o tratamiento propuesto, incluida una descripción de la naturaleza y el propósito del procedimiento, los riesgos conocidos, los efectos secundarios graves y las alternativas de tratamiento, incluyendo la opción de no recibir tratamiento.
- Tener acceso o derivación a representación legal apropiada y servicios de autoayuda y apoyo de defensoría.
- Saber si su atención involucra algún método experimental de tratamiento y tiene el derecho a consentir o rechazar el mismo.
- Ser informado sobre el tipo de dolor que esperar y medidas de alivio del dolor.
- Ser informado por sus médicos sobre cualquier inquietud relacionada con la salud o indicaciones que debe seguir al alta del hospital.

- Revisar su factura y recibir una explicación de los cargos, independientemente de la fuente de pago de su atención.

Participación en decisiones de tratamiento

Usted tiene derecho a:

- Conocer todas sus opciones de tratamiento y participar en las decisiones sobre su atención. Su cónyuge, pareja, padres, agente u otras personas que haya designado pueden representarlo si usted no puede tomar sus propias decisiones. También tiene derecho a designar un representante para que tome decisiones de atención médica en su nombre, incluso cuando usted sea capaz de tomarlas.
- Participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención.
- Tomar decisiones informadas sobre su atención.
- Acceder a información sobre su condición, a menos que sea una contraindicación médica.
- Consultar a un especialista a petición y costo propio.
- Aceptar o rechazar la atención o el tratamiento médico en la medida permitida por la ley, y a ser informado de las consecuencias médicas de dicho rechazo.
- Tener directivas anticipadas, como un testamento vital o un poder notarial permanente para atención médica, y tener un equipo de atención médica que cumpla con estas directivas (consulte la sección "Directivas anticipadas" para obtener información adicional).
- Que su familia y médico sean notificados de su ingreso al hospital inmediatamente.

Acceso a servicios de emergencia

Usted tiene derecho a recibir servicios de emergencia de detección y estabilización cuando y donde sea necesario si tiene dolor intenso, síntomas o una lesión que lo convenza de que su salud está en grave peligro. Lo anterior incluye el derecho a:

- Recibir evaluación, servicio y/o derivación según lo indique la urgencia de su situación.
- Recibir información completa sobre cualquier decisión de transferirlo a otro centro médico, si dicha transferencia es permitida médicamente, y comprender la necesidad y las alternativas a una transferencia (el centro médico al que será transferido debe aceptar primero la transferencia).

Servicios de tratamiento del dolor

Usted tiene derecho a los servicios de prevención, alivio y tratamiento del dolor. Usted tiene derecho a:

- Discutir las opciones de alivio del dolor con su médico y enfermeras y trabajar con su equipo de atención médica para desarrollar un plan de tratamiento del dolor.
- Discutir cualquier preocupación que tenga sobre tomar analgésicos con su médico y enfermeras. Informar si tiene dolor en cualquier momento y que lo evalúen profesionales de la salud que respondan rápidamente con el manejo del dolor.
- Notificar a su médico o enfermeras si el dolor no se alivia y solicitar, de ser necesario, que le controlen y ajusten su medicamento para el alivio del dolor.

Confidencialidad y divulgación de información de salud

Su privacidad es importante tanto para usted como para nosotros. La ley federal requiere que MercyOne Central Iowa mantenga la privacidad de su información médica y le proporcione nuestro Aviso de prácticas de privacidad. Este aviso está disponible en MercyOne.org/desmoines y en un folleto separado que se le ofrecerá en el momento de su ingreso o antes de recibir atención ambulatoria.

Usted tiene derecho a:

- Revisar su registro de atención médica con un profesional de atención médica.
- Solicitar y recibir una copia de sus registros médicos.
- Solicitar modificaciones a sus registros médicos.
- Gozar de privacidad personal con respecto a su propio programa de atención médica. Cualquier discusión sobre su atención, consultas entre profesionales de la salud sobre su condición, examen y tratamiento son confidenciales y deben realizarse de manera discreta. Las personas que no participan directamente en su atención deben contar con su permiso para estar presentes.
- Esperar que todas las comunicaciones y registros clínicos relacionados con su atención se traten de manera confidencial.
- Acceder a la información contenida en sus registros médicos dentro de un plazo razonable.

Reclamos y apelaciones

Usted tiene derecho a una revisión justa, rápida y objetiva de cualquier reclamo que tenga contra MercyOne o su médico, enfermera u otro profesional de atención médica.

Esto incluye reclamos sobre la atención y seguridad del paciente, los tiempos de espera, horarios de atención, la conducta del personal de MercyOne Central Iowa y la competencia de las instalaciones de atención médica.

Usted tiene derecho a:

- Presentar una queja ante el Defensor del paciente en persona, por correo o por teléfono, incluso si siente que ha sido discriminado por motivos de raza, color, procedencia nacional, edad, discapacidad o sexo. Tan pronto como sea razonablemente posible, el Defensor del paciente comenzará una investigación poniéndose en contacto con usted, ya sea por escrito o verbalmente, acusando recibo de la queja del paciente; describiendo el progreso de quejas del paciente; y estimando el tiempo hasta la conclusión por MercyOne del proceso de quejas del paciente. Se le notificará la resolución por carta, idealmente, dentro de siete (7) días hábiles, pero a más tardar dentro de 30 días. Se notificará al paciente en caso que el proceso de resolución sea prolongado.

Defensor del paciente

1111 6th Ave.

Des Moines, IA 50314

Teléfono: 515-643-2861

Fax: 515-247-4259

Puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU., Oficina de Derechos Civiles, por medio electrónico a través del Portal de quejas de dicha oficina, disponible en: <https://www.hhs.gov/ocr> o por correo o teléfono a: U.S. Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU.) 200 Independence Ave., SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD) Los formularios de quejas están disponibles en: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

- Si considera que sus inquietudes relacionadas con la seguridad o la atención del paciente en MercyOne no han sido respondidas de manera satisfactoria, puede contactar a The Joint Commission llamando al 1-800-994-6610 (una línea exclusiva para información). El método preferido para informar una inquietud o presentar una queja es en línea a través de la página www.jointcommission.org en la pestaña 'contact us' y luego haciendo clic en 'report a safety concern', por correo electrónico a la dirección patientsafetyreport@jointcommission.org o por fax al 630-792-5636. Puede enviar su inquietud por escrito a Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181.

- Dirija sus inquietudes sobre la calidad de la atención, reclamaciones por alta hospitalaria prematura o quejas del beneficiario a: Livanta, una organización externa para la revisión independiente a cargo de los hospitales en Iowa. Puede ingresar su inquietud en línea a través de la página www.livantaqio.com/en/States/Iowa o enviar su inquietud por escrito a: Livanta LLC BFCC-QIO, 10820 Guilford Road, Suite 202, Annapolis Junction, MD 20701-1105 o comunicarse a la Línea de ayuda al: 888-755-5580. TTY: 888-985-9295. Fax 955-694-2929.
- Presente las reclamaciones relacionadas con la calidad de la atención que recibió como paciente de diálisis o trasplante de riñón a Heartland Kidney Network, una corporación sin fines de lucro que sirve como enlace entre los centros médicos para la atención de la insuficiencia renal terminal y los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid. Puede descargar un Formulario de reclamaciones de pacientes en su sitio web www.heartlandkidney.org o llamar al 1-800-444-9965. Registre sus inquietudes en Health Facilities Division del Iowa Department of Inspections and Appeals. Puede enviar su queja por escrito a Iowa Department of Inspections and Appeals, Health Facilities Division/Complaint Unit, Lucas State Office Building, 321 E. 12th Street, Des Moines, IA 50319-0083. También puede enviar su queja por fax al (515) 281-7106, llamando al 1-877-686-0027, o enviando un correo electrónico a hfd_complaint@dia.iowa.gov.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Como paciente, o como padre o tutor legal de un paciente menor o adulto, es su responsabilidad:

- Proporcionar información precisa y completa sobre sus dolencias actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud, incluidas las directivas anticipadas, e informar si comprende claramente el curso de acción contemplado y sus efectos anticipados.
- Seguir el plan de tratamiento recomendado por el médico principal responsable de su atención. Esto puede incluir seguir las indicaciones de las enfermeras y otros profesionales de la salud a medida que implementan las órdenes de su médico y hagan cumplir las normas y regulaciones aplicables del hospital.

- Aceptar las consecuencias médicas si rechaza el tratamiento o si no sigue las indicaciones de su médico.
 - Garantizar que las obligaciones financieras de su atención se cumplan lo antes posible. En el caso improbable que usted elija abandonar el hospital en contra del consejo clínico/ del médico, informar a su enfermera, quien le proporcionará un formulario de liberación para firmar.
- Seguir las normas y regulaciones del hospital con respecto a la atención y conducta del paciente.
- Ser considerado con los derechos de otros pacientes y el personal, y asistir en el control del ruido y la cantidad de visitantes en su habitación.
- Asegurarse que las fotos, videos y cintas de audio del personal no se graben sin el consentimiento de los mismos.

Divulgación de información

Usted tiene derecho a recibir información precisa y fácil de comprender sobre su salud, plan de tratamiento, equipo de atención médica e instalaciones. Si habla un idioma que no es inglés, tiene una discapacidad física/ mental o simplemente no entiende algo, se le brindará asistencia para que pueda tomar decisiones informadas sobre su atención.

Usted tiene derecho a:

- Ser informado sobre sus derechos antes de que se brinde o interrumpa la atención al paciente, siempre que sea posible.
- Recibir información sobre sus derechos como beneficiario de Medicare al momento de su ingreso.
- Ser informado de las normas y regulaciones del hospital con respecto a su conducta como paciente.
- Que un familiar o un representante (con su autorización) y su médico sean notificados inmediatamente después de su ingreso al hospital.

VISITA A LOS PACIENTES

Los privilegios de visita no serán restringidos, limitados o denegados de otra manera por motivos de raza, color, procedencia nacional, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad. MercyOne Central Iowa garantizará que todos los visitantes disfruten de privilegios de visita plenos e igualitarios, de conformidad con las preferencias y la seguridad médica del paciente.

Es nuestra responsabilidad mantener un ambiente curativo que fomente la recuperación. Se recuerda a los visitantes que el comportamiento disruptivo puede afectar el cuidado y la recuperación del paciente. Se les pedirá a los visitantes que abandonen la habitación del paciente y/o el hospital si están perturbando este ambiente curativo.

Los privilegios de visita incluyen lo siguiente:

- Recibir a los visitantes que usted elija, incluyendo, sin limitación, su cónyuge o pareja doméstica, otro familiar o amigo. Usted tiene derecho a retirar o revocarle a cualquier visitante el consentimiento en cualquier momento.
- Identificar a una persona que pueda estar presente para brindarle apoyo emocional durante su estadía, a menos que la presencia del individuo interfiera con los derechos o la seguridad de otras personas o no sea lo mejor para usted desde el punto de vista médico, terapéutico o legal. Su persona de apoyo puede tomar decisiones de visita en caso de que usted no pueda tomarlas. (Esta persona de apoyo puede o no ser su sustituto responsable de tomar decisiones o un representante legalmente autorizado. A menos que usted indique lo contrario, la persona que identificó para una notificación de emergencia durante su ingreso será su persona de apoyo designada).
- No será requerido que presente pruebas de la relación entre usted y un visitante, ni que los visitantes demuestren su relación con usted, a menos que usted no pueda comunicar sus deseos y se produzca un desacuerdo entre dos o más personas sobre si una persona en particular debe tener permitido visitar.

El hospital puede desarrollar restricciones de visitas clínicamente apropiadas bajo las siguientes condiciones:

- El paciente está siendo sometido a intervenciones de atención.
- Existen problemas de control de infecciones y/o limitaciones de aislamiento.
- Cuando la visita puede interferir con el cuidado de otros pacientes.
- El paciente necesita descanso o privacidad.
- Se requieren limitaciones en el número de visitantes por razones clínicas o durante un tiempo específico.
- Programas de tratamiento de abuso de sustancias para pacientes hospitalizados con protocolo de límite de visitas.

Otras circunstancias no clínicas que pueden afectar las visitas incluyen:

- Órdenes judiciales que restringen el contacto con un paciente.
- El paciente se encuentra bajo custodia policial
- Comportamiento disruptivo, amenazante o violento de cualquier tipo.
- Requisitos de edad específicos de la unidad para visitantes que sean niños.
- Procedimientos de seguridad pública.

Los departamentos individuales pueden tener pautas y/o restricciones específicas de la unidad específicas para la población de pacientes y los servicios prestados. Estas pautas específicas de la unidad abordarán:

- El número de visitantes en un momento dado.
- Visitantes que permanecen en las habitaciones de pacientes durante la noche. (Los niños no pueden permanecer en la habitación de un paciente durante la noche a menos que estén acompañados por un adulto que no sea el paciente o que el paciente pueda asumir la responsabilidad total del cuidado del niño).

PREGUNTAS/INQUIETUDES

Si tiene preguntas o inquietudes sobre su atención, hable con su enfermera, la enfermera encargada de la unidad o el director de enfermería de la unidad.

Para acceder o liberar información en su expediente médico de MercyOne Des Moines Medical Center o MercyOne West Des Moines Medical Center, llame al 515-247-4147. Para otros registros, comuníquese con su clínica específica para obtener información médica relacionada con la atención brindada.

Una copia de estos derechos y responsabilidades del paciente también se encuentra disponible en MercyOne.org/desmoines.