

Derechos y responsabilidades del paciente

DERECHOS DEL PACIENTE

BCH respeta el derecho de tratamiento y atención médica de todos sus pacientes y familiares. Usted o su apoderado designado tiene el derecho de:

Toma de decisiones

- En lo posible, conocer sus derechos antes de que se le administre o interrumpa un tratamiento
- Notificar su internación a la brevedad a quienes usted seleccione y a sus médicos
- Recibir información completa y actualizada sobre su estado de salud incluyendo diagnóstico, tratamiento, riesgos y beneficios del tratamiento, efectos secundarios graves, alternativas del tratamiento y consecuencias de no recibir tratamiento, en términos que usted comprenda
- Participar en la planificación de su atención, tratamiento, recomendaciones de alta y costos
- Otorgar o abstenerse de dar el consentimiento informado sobre la atención y tratamiento médico
- Participar en el manejo del dolor efectivamente
- Solicitar un tratamiento específico
- Pedir a un familiar, amigo u otra persona que lo acompañe para brindarle apoyo emocional durante el transcurso de su estadía. Se le informará si hay restricciones o limitaciones en resguardo de su salud o seguridad.
- Rehusar o discontinuar un tratamiento hasta el punto que lo permite la ley y estar informado de las consecuencias de tal rechazo
- Tener información sobre los resultados de la atención, tratamiento y servicios médicos brindados, incluso sobre los resultados no anticipados
- Solicitar una segunda opinión
- Seleccionar o cambiar el profesional de la salud
- Crear una directiva médica por adelantado, la cual incluye sus deseos con respecto a las decisiones del final de su vida y estar informado si no se las puede honrar
- Donar órganos
- Estar protegido y hacer que se respeten sus derechos durante el estudio, investigación y ensayos clínicos con seres humanos
- Otorgar su consentimiento para que las grabaciones o filmaciones se utilicen para otros fines que no sean los de atención del paciente
- Recibir atención o recomendación según la urgencia de su situación. Permitir el traslado a otro establecimiento una vez que se determine que su estado de salud es estable y que se le haya explicado todo detalladamente.

Calidad de la atención médica

- Tratamiento respetuoso que reconoce y mantiene su dignidad, valores, creencias y preferencias
- Atención médica en un entorno sin riesgos
- No estar expuesto al abuso, negligencia y explotación mental, física, sexual o verbal
- Saber quién es el responsable principal de su atención médica y recibir información adecuada sobre la condición profesional de las personas responsables de administrar la atención, el tratamiento y los servicios
- Servicio pastoral y otros servicios de apoyo espiritual
- Servicio de intérpretes y/u otros medios de comunicación para asistir con las necesidades de idioma, adaptado a la edad, lenguajes y nivel de entendimiento
- Acceso a servicios de protección e intercesión
- Información sobre los requisitos para continuar la atención de la salud después del alta

Confidencialidad y privacidad

- Privacidad personal, incluido el derecho a ser entrevistado y examinado en ambientes cuyo fin sea garantizar la privacidad auditiva y visual razonable
- Información personal compartida únicamente con quienes intervienen en su atención médica
- Confidencialidad de su Información personal de salud y acceso a la divulgación de la misma



Derechos y responsabilidades del paciente

Acceso a los historiales médicos

- Revisar y obtener una copia de sus historiales médicos en cualquier momento (se exceptúan los registros médicos de comportamiento)
- Agregar un apéndice a su registro médico

Proceso de quejas

- Hacer llegar su queja a los profesionales y administradores de la salud sin temor a represalias
- Comunicarse con el Representante del paciente para presentar una queja formal y/o tener acceso a servicios de protección y defensa. (En Boulder Community Health marque 303-415-7054; en Boulder Heart marque 303-415-3813; para Physician Clinics contacte al Administrador Senior al 303-441-0538 y para la Administración de Boulder Community Health, llame al 303-415-7430)
- Recibir una respuesta oportuna con los resultados de su queja. Las quejas nos resueltas se envían al vicepresidente del hospital, quien responderá dentro de los 7 días. Se puede apelar en cualquier momento a Colorado Department of Public Health and Environment, 4300 Cherry Creek Drive South, Denver, CO 80246-1530, 303-692-2000 o 303-692-2827; o a la Joint Commission Office of Quality Monitoring, complaint@jointcommission.org, 1 Renaissance Boulevard, Oakbrook, IL 60181, 800-994-6610; o a Colorado Department of Regulatory Agencies (DORA), Division of Registration, 1560 Broadway, Suite 1350, Denver, CO 80202, www.dora.state.co.us.
- Las quejas sobre los servicios de salud del comportamiento se deben dirigir a Colorado Department of Human Services Division of Behavioral Health en 3824 West Princeton Circle, Denver, CO 80236-3111, 303-866-7400 o 800-811-7648
- Solicitar una consulta de ética en el caso de que tenga alguna pregunta sobre criterios de valores o conducta moral
- Las quejas sobre discriminación con motivo de discapacidad, o las represalias conforme a la Sección 504 o al Título II de la Ley ADA pueden presentarse contactando al Representante del paciente, quien también es el Coordinador de ADA/BCH 504 o contactando a Office for Civil Rights, Region VIII, U.S. Department of Health and Human Services, 1961 Stout Street, Room 1426, Denver, CO 80294, 303-844-2024, Fax 303-844-2025, TDD 303-844-3439.

Arreglos especiales

- Servicio de intérpretes y/o herramientas de comunicación para asistir con las necesidades de lenguaje adaptadas según la edad, el idioma y el entendimiento
- Obtener información sobre la existencia y ubicación de servicios, actividades e instalaciones accesibles y que pueden usar todas las partes interesadas.
- Solicitar adaptaciones razonables

Aislamiento y restricciones físicas

- Ser libre de restricciones físicas a menos que sean médicamente necesarias
- Ser libre de aislamiento o restricciones físicas para el manejo del comportamiento a menos que sea necesario para proteger su propia seguridad o la seguridad de terceros

Facturación

- Obtener una factura con detalle de todos los cargos dentro de los 7 días de su pedido

Psicoterapia

- Entiendo que si me está atendiendo un psicólogo, consejero o asistente social en BCH, tengo el derecho de recibir información sobre las credenciales, métodos, duración de la terapia y estructura de honorarios de ese profesional. Entiendo que puedo buscar una segunda opinión o dar por terminada la terapia en cualquier momento. Entiendo que la información que yo comunique en las sesiones de terapia es confidencial y se me explicarán las excepciones que surjan durante la terapia. El contacto sexual dentro de una relación profesional jamás es apropiado y debe denunciarse a la oficina de quejas del estado, State Grievance Board, 1560 Broadway, Suite 1550, Denver, CO 80202 o al 303.894.7855.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Usted y su representante son responsables de:

Suministro de información

- Suministrar información precisa y completa sobre su dolencia actual, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud
- Informar sobre los riesgos percibidos en su atención y cambios inesperados en su estado
- Entender el plan de tratamiento, formular preguntas cuando sea necesario
- Proporcionar información actualizada y precisa para el seguro y el departamento de facturación

Participación

- Participar activamente en su tratamiento cumpliendo el plan recomendado
- Expresar cualquier inquietud sobre su capacidad para cumplir el plan de tratamiento
- Aceptar las consecuencias de los resultados si no cumple el plan de tratamiento
- Dar a conocer las inquietudes que tenga sobre la calidad de la atención y tratamiento que se le brindan
- Respeto y consideración
- Ser respetuoso y considerado con los profesionales de la salud, otros pacientes y visitantes. No se toleran amenazas físicas o verbales
- Cumplir las reglas y reglamentaciones del hospital
- Respetar la propiedad de otros
- Ser consciente del nivel de ruidos

Seguros y facturación

- Conocer el alcance de su cobertura de seguros
- Conocer los requisitos de su seguro, como preautorizaciones, deducibles y copagos
- Llamar a la oficina de facturación del hospital con sus preguntas o inquietudes
- Cumplir sus obligaciones financieras tan pronto como sea posible