

Norton Healthcare

Derechos y responsabilidades del paciente

DERECHOS DEL PACIENTE

Norton Healthcare apoya los derechos de cada paciente y mantiene el compromiso de proteger esos derechos al proporcionar atención, tratamiento y servicios. Con este fin, Norton Healthcare reconoce y afirma que todos los pacientes tienen derecho a los siguientes derechos:

1. A un acceso razonable e imparcial a un tratamiento médicamente indicado, independientemente de su raza, origen étnico, cultura, color, credo, religión, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, edad, origen nacional, idioma, incapacidad, discapacidad física o mental, situación socioeconómica o fuentes de pago.
2. A una atención amable y respetuosa en todo momento con reconocimiento de la dignidad personal y el respeto a los valores y creencias personales. Los valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales y espirituales del paciente se atienden en la mayor medida posible.
3. A estar informado sobre su estado de salud.
4. A implicarse en el proceso de toma de decisiones con respecto a su atención y el tratamiento médico, lo que incluye la planificación de la atención, la formulación de directivas anticipadas y la designación de un representante que tome decisiones de atención médica en caso de que el paciente no pueda hacerlo. La atención se proporciona independientemente de si el paciente ha expedido una directiva anticipada; pero, si el paciente tiene una directiva anticipada, forma parte de la historia clínica y los profesionales de la salud cumplen con sus términos en la medida permitida por la ley. Las quejas relacionadas con directivas anticipadas en Kentucky se presentan ante la Oficina del Inspector General de Kentucky al **(502) 595-4079** y en Indiana, con el Departamento de Salud de Indiana al **(800) 246-8909**. Norton Healthcare también mantiene una política detallada sobre directivas anticipadas que es coherente con esta disposición.
5. A la privacidad personal, la dignidad, la seguridad y la confidencialidad de la información, lo que incluye, entre otros, lo siguiente:
 - a. A llevar ropa personal adecuada y artículos religiosos o simbólicos de otro tipo, siempre que no interfieran con los procedimientos de diagnóstico o el tratamiento.
 - b. A verse libre de restricciones médicamente innecesarias.
 - c. A verse libre de abuso y hostigamiento.
 - d. A ser examinado y sometido a tratamiento en entornos con una razonable privacidad visual y auditiva.
 - e. A la utilización de cortinas y puertas de privacidad por parte del personal clínico.
 - f. Diálogos o consultas discretos que impliquen la atención del paciente.
 - g. Acceso al historial clínico del paciente previa solicitud y dentro de un plazo razonable, de conformidad con la política de Norton Healthcare.
 - h. A que el acceso a la información y al historial médico del paciente sea sólo por aquellos profesionales de la salud directamente involucrados en la atención del paciente o que estén supervisando la calidad de la atención que recibe el paciente, o por personas autorizadas por la ley.
 - i. A la oportunidad de solicitar un traslado a una habitación de paciente diferente si otro paciente o visitante le está molestando injustificadamente, y si hay otra habitación disponible que sea igualmente adecuada para las necesidades de atención del paciente.
 - j. Al acceso a servicios pastorales y espirituales de otro tipo.
6. A esperar que los servicios médicos que se le presten se evalúen y revisen continuamente a fin de optimizar la competencia y la calidad de la atención.
7. A recibir información de una manera que el paciente comprenda, lo que incluye el derecho a un intérprete o a servicios de traducción si el paciente no habla o no entiende el idioma predominante de la comunidad. Se abordan las necesidades de los pacientes con discapacidades visual, del habla, auditiva, del lenguaje o cognitiva. Se proporcionan servicios telefónicos y de correo según corresponda al entorno y a la población de pacientes.
8. A obtener del médico, en términos que razonablemente se pueda esperar que el paciente comprenda, información completa y actualizada relativa al diagnóstico, los riesgos y beneficios del tratamiento, los efectos secundarios, incluidos los posibles problemas relacionados con la recuperación y cualquier pronóstico conocido. Con base en esta información, el paciente tiene derecho a participar en las decisiones referentes a su atención médica y tratamiento, incluida la gestión del dolor. Norton Healthcare mantiene una política detallada sobre consentimiento informado que es coherente con esta disposición.
9. A no ser sometido a ningún procedimiento sin su consentimiento informado o el de un representante legalmente autorizado, excepto en casos de emergencia. A que, cuando existan alternativas médicamente significativas para la atención o el tratamiento, se le informe al paciente.
10. A saber quién es responsable de su atención, tratamiento y servicios, lo que incluye el nombre del médico u otros proveedores implicados, y que dicha información se proporcione tan pronto como sea factible a petición del paciente o en la presentación de los cuidadores a al paciente.
11. A ser informado si Norton Healthcare propone realizar experimentación humana u otros proyectos de investigación o educativos que afecten su atención o tratamiento, o llevarlos a cabo, y tener el derecho de negarse a participar en tales actividades.
12. A solicitar el tratamiento adecuado y médicamente necesario.
13. A consultar con otro médico a petición y expensas propias del paciente.
14. A rechazar el cuidado, la atención o los servicios, lo que incluye un tratamiento que prolongue la vida, en la medida permitida por la ley, y a ser informado de las consecuencias médicas significativas de este rechazo. Norton Healthcare mantiene una política detallada sobre la negativa a consentir el tratamiento médico, la cual es coherente con esta disposición. Cuando el paciente carece de capacidad de decisión, el responsable sustituto de la toma de decisiones tiene derecho a rechazar la atención en nombre del paciente.
15. A recibir una explicación completa de la necesidad de traslado a otro centro, incluidos los riesgos y los beneficios de tal traslado, y las alternativas a éste.
16. A estar informado de cualquier requisito de atención médica continuada después del alta del hospital y a participar en la planificación de esas necesidades de atención.
17. A solicitar y recibir una explicación desglosada de la factura total por los servicios, sin importar la fuente de pago. Se pueden solicitar estados de cuenta detallados a través del Servicio al Cliente después de que se haya dado el alta a un paciente.
18. A participar en la consideración de cualquier problema o dilema ético que pueda surgir durante la prestación de atención, lo que incluye el acceso al comité de ética correspondiente del centro.
19. A un aviso previo oportuno antes de la finalización de su elegibilidad para el reembolso por parte de cualquier tercero pagador del costo de su atención.
20. A un entorno seguro y protegido por el personal clínico y el de seguridad, así como el acceso a servicios de protección y defensa, de ser necesario.

21. A una adecuada evaluación y manejo del dolor.
22. A presentar quejas y reclamaciones, a estar informado del mecanismo para hacerlo, a esperar que se tomen medidas correctivas cuando se indique y a recibir una respuesta que aborde la queja. La presentación de una queja no compromete en modo alguno el acceso a la atención que tenga el paciente en el futuro. Los pacientes pueden enviar sus comentarios en línea en **NortonHealthcare.com**, o bien pueden llamar o escribir al hospital o consultorio en cuestión. Los pacientes actualmente hospitalizados pueden pedir hablar con un supervisor/a. En Kentucky, los pacientes pueden comunicarse con Office of Inspector General, Northern Branch (Oficina del Inspector General, sucursal norte), en el L&N Building 10-W, 908 W. Broadway, Louisville, KY 40203, o por teléfono al **(502) 595-4958**. Para inquietudes relacionadas con el maltrato al paciente, la negligencia o la apropiación indebida de posesiones, los pacientes pueden comunicarse con Kentucky Cabinet for Health Services (Gabinete de servicios de salud de Kentucky) al **(800) 372-2973** o **(800) 627-4702** (TTY). En Indiana, los pacientes pueden ponerse en comunicación con Indiana Department of Health, Consumer Services & Health Care Regulation (Departamento de Salud, Servicios al Consumidor y Normativa de la Atención Médica de Indiana), en 2 N. Meridian St. 4B, Indianápolis, IN 46204, o por teléfono al **(800) 246-8909**. Los pacientes del hospital pueden presentar quejas a DNV Healthcare, la organización que acredita a los hospitales de Norton Healthcare. Entre los métodos para ponerse en comunicación con DNV tenemos: (1) por correo electrónico a **HospitalComplaint@dnv.com**; (2) por teléfono al **(866) 496-9647**; (3) por fax al **(281) 870-4818**; (4) a través de la web en **DNVHealthcarePortal.com/Patient-Complaint-Report**; o (5) por correo postal a DNV Healthcare USA, a la atención de: Hospital Complaints, 4435 Aicholtz Road, Suite 900, Cincinnati, OH 45245. El hospital también mantiene una detallada política sobre las quejas de los pacientes que es coherente con esta disposición.
23. A ser informado de las políticas que implementan estos derechos y sobre el derecho a que un representante legalmente autorizado ejercite estos derechos si el paciente pierde la capacidad de tomar decisiones o se vuelve médicamente incapaz de entender el tratamiento o los procedimientos propuestos, es incapaz de comunicar sus deseos con respecto al tratamiento o es menor de edad. Si el paciente ha designado a una persona autorizada, o si hay disponible una persona dispuesta y capaz en virtud de la legislación estatal aplicable para tomar decisiones de tratamiento, se pone a disposición de este representante la información relevante para que se pueda tomar una decisión informada en nombre del paciente. No obstante, cuando el paciente pueda comprender sus derechos y tomar decisiones de atención médica, esta información se le proporcionará al paciente.
24. A solicitar que un miembro identificado de la familia o su médico personal sean notificados de inmediato de su ingreso al hospital.
25. A la presencia de una persona de apoyo de su elección para que le dé apoyo emocional o espiritual, a menos que la presencia de tal persona infrinja los derechos o la seguridad de otras personas, o que esté contraindicada médica o terapéuticamente. Esto incluye, entre otros, los momentos en que el paciente se está sometiendo a intervenciones de cuidado, cuando puede haber problemas de control de infecciones o cuando los visitantes pueden interferir con el cuidado del paciente o de otros pacientes.
26. A recibir visitantes durante la hospitalización y retirar o denegar el consentimiento a los visitantes en cualquier momento. Los privilegios de visita no se basan en la raza, origen étnico, cultura, color, credo, religión, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, edad, origen nacional, idioma, incapacidad, discapacidad física o mental o condición socioeconómica. No obstante, Norton Healthcare se reserva el derecho de restringir o limitar las visitas por motivos de control de infecciones o de seguridad.
4. Ser respetuoso con todas las personas que le brindan atención, así como con las personas que reparten su comida, los equipos de limpieza y cualquier otra persona que ayude en su atención, como son los trabajadores sociales, capellanes u otros.
5. Ser considerado en su lenguaje, comportamiento y conducta hacia otras personas, como son otros pacientes y sus visitantes, lo que incluye ser consciente de los niveles de ruido, la privacidad y el número de visitantes que usted puede tener.
6. Ser respetuoso con todos los bienes de Norton Healthcare.
7. Cumplir con la política de ambiente libre de tabaco de Norton Healthcare, que prohíbe fumar y vapear en todas las instalaciones de Norton Healthcare.
8. Proporcionar a Norton Healthcare una copia de cualquier directiva anticipada, testamento vital o documento de poder notarial de atención médica que pueda ayudar a identificar a un responsable sustituto de la toma de decisiones en caso de que usted no pueda tomar decisiones de atención médica por usted mismo.
9. Hacer preguntas si hay algo que no entienda sobre su plan de atención o cualquier tratamiento o procedimiento recomendados, lo que incluye los posibles riesgos que conlleva rechazar una prueba o procedimiento.
10. Informar de cambios inesperados en su salud e informar de los riesgos percibidos en su atención.
11. Cumplir con todas las reglas del hospital o consultorio.
12. Cumplir con las instrucciones de su proveedor de atención médica y asumir la responsabilidad de las consecuencias que tiene rechazar la atención o no cumplir las instrucciones de su proveedor de atención médica.
13. Abstenerse de consumir drogas ilícitas, bebidas alcohólicas u otras sustancias sin la aprobación de su proveedor. Norton Healthcare se reserva el derecho de registrar las habitaciones y las pertenencias de los pacientes si se sospecha de actividades ilegales.
14. Dejar sus objetos de valor en casa, si es posible, o pedirle al personal de seguridad de Norton Healthcare que los guarde durante su estancia como paciente hospitalizado. Norton Healthcare no es responsable de la pérdida o robo de pertenencias personales.
15. A mantener la privacidad de toda la información personal que pueda ver u oír sobre proveedores, miembros del personal u otros pacientes mientras visita cualquier centro de Norton Healthcare.
16. A abstenerse de tomar fotografías, videos u otras grabaciones o retransmitir en directo sin permiso de sus profesionales de atención a la salud, personal del hospital u otros pacientes o visitantes.
17. A pagar sus facturas de inmediato o trabajar con Norton Healthcare para encontrar fondos a fin de cumplir con sus obligaciones financieras.
18. A cooperar con Norton Healthcare para encontrar una ubicación adecuada poshospitalaria o atención médica domiciliaria, si así lo recomiendan sus proveedores, entendiendo que Norton Healthcare no es responsable del costo de ninguna atención médica, equipo o suministros que se le proporcionen después del alta hospitalaria.

Si no cumple con cualquiera de estas responsabilidades, los miembros del personal pueden consultar la política de visitantes y pacientes problemáticos de Norton Healthcare para determinar los siguientes pasos, que incluyen la posible expulsión de cualesquiera o todos los centros de Norton Healthcare.

La información sobre los derechos y responsabilidades del paciente está disponible para cada paciente o para su representante legalmente autorizado.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Mientras esté recibiendo atención médica y tratamiento de cualquier centro o proveedor de Norton Healthcare, el paciente tiene las siguientes responsabilidades:

1. Proporcionar información precisa y completa sobre su salud, incluidos sus síntomas o quejas actuales, cualquier cambio inesperado en su afección, cualquier enfermedad, cirugías u hospitalizaciones anteriores, cualquier medicamento actual y anterior, cualquier alergia conocida y cualquier otro asunto relacionado con la salud.
2. Proporcionar información precisa y completa sobre su domicilio, número de teléfono, fecha de nacimiento, compañía de seguros y empleador.
3. Cumplir con sus citas programadas y notificar a su proveedor o centro si no puede cumplir con su cita.

