Sus derechos y responsabilidades como paciente

Onslow Memorial Hospital (OMH) reconoce que cada paciente es una persona con necesidades de atención médica únicas. La atención se debe centrar en las necesidades de cada paciente y ofrecerse de manera considerada y respetuosa con la dignidad personal de cada uno de ellos. Del mismo modo, el OMH espera que cada paciente trate a sus proveedores y a su personal de manera considerada y respetuosa. En reconocimiento de estos factores, el OMH afirma los siguientes derechos y responsabilidades para sus pacientes. Cuando un paciente no es competente o no tiene la capacidad para tomar sus decisiones, el OMH reconoce al representante autorizado del paciente como el encargado de tomar las decisiones del mismo.

I. Derechos del paciente

A. Trato respetuoso

1. El paciente tiene derecho a recibir un trato digno y respetuoso, libre de negligencia, explotación o abuso, con una atención de buena calidad y con altos estándares profesionales por parte del personal competente en un entorno seguro.
2. El paciente tiene derecho a recibir atención médica sin discriminación por motivos de edad, raza, etnia, color, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, situación socioeconómica, sexo, orientación sexual, identidad de género (o expresión), nacionalidad, expresión o fuente de pago.
3. A menos que sea médicamente necesario, el paciente tiene derecho a no ser despertado, a no ser sometido a procedimientos duplicados y a evitar tratamientos que le causen molestias.
4. El OMH se adaptará al derecho del paciente a recibir servicios religiosos o espirituales, en la medida de lo posible.
5. El paciente tiene derecho a que todos los expedientes relativos a su atención médica sean tratados de forma confidencial, salvo que la ley o los acuerdos contractuales con terceros dispongan lo contrario. El paciente puede acceder a sus expedientes, solicitar modificaciones y obtener información sobre las divulgaciones, tal como lo exige la ley y conforme a los procedimientos establecidos por OMH.
6. El paciente tiene derecho a un entorno que preserve su privacidad y dignidad, incluyendo el derecho a la privacidad durante el tratamiento y las actividades de higiene personal. La discusión del caso, la consulta, el examen y el tratamiento se consideran confidenciales y deben llevarse a cabo con discreción.
7. El paciente que se presenta en el Servicio de Urgencias tiene derecho a recibir un examen médico de detección, independientemente de su capacidad de pago, y a que se le estabilice cualquier condición médica de emergencia o se le traslade adecuadamente.
8. El OMH respeta el derecho del paciente a dar o negar su consentimiento informado para producir o utilizar grabaciones, filmaciones u otras imágenes del paciente para fines distintos de su atención.
9. El paciente tiene derecho a recibir o rechazar las visitas que designe, independientemente de las relaciones legales. El personal del hospital puede restringir las visitas de los pacientes cuando un visitante es problemático, interfiere en los derechos o la seguridad de los demás, o cuando las visitas están contraindicadas desde el punto de vista médico o terapéutico.

B. Comunicación, información y participación en las decisiones asistenciales

1. El paciente tiene derecho a una comunicación eficaz y en términos comprensibles sobre su diagnóstico, tratamiento y pronóstico, incluida la información sobre tratamientos alternativos y posibles complicaciones, con el fin de tomar decisiones informadas en cuanto a su plan de cuidados. Se proporcionará un intérprete, o ayudas y servicios auxiliares adecuados, cuando sea necesario, de forma gratuita, para que el paciente pueda comunicarse eficazmente con sus proveedores de atención médica.
2. El médico debe obtener el consentimiento informado antes de realizar cualquier procedimiento o tratamiento, excepto en caso de emergencia.
3. El paciente tiene derecho a que su familia y su médico sean notificados de inmediato de su ingreso en el hospital.
4. El paciente tiene derecho a rechazar medicamentos, tratamientos y procedimientos y a ser informado por el médico de las consecuencias médicas de dicho rechazo. Se puede dar de alta a un paciente si tales decisiones hacen imposible que OMH le brinde una atención significativa.
5. El paciente tiene derecho a recibir asistencia para consultar a otro médico (a expensas del paciente). En caso de que sea médicamente seguro, el paciente tiene derecho a ser trasladado a otro centro si este lo acepta y se le ha brindado información sobre los riesgos y las alternativas.
6. El paciente tiene derecho a participar en el desarrollo e implementación de su plan de alta médica, lo que incluye ser informado de sus necesidades de atención médica continua posterior al alta y de los medios para satisfacerlas.
7. Un paciente tiene derecho, si lo solicita, a que se le dé el nombre del médico que tiene la responsabilidad principal de su atención, así como los nombres de otros médicos y proveedores de atención médica que participan directamente en su atención.
8. El paciente tiene derecho a recibir información sobre las voluntades anticipadas, a formularlas y a que el personal sanitario las cumpla, dentro de los límites de la ley.
9. El OMH documenta la voluntad de un paciente respecto a la donación de órganos cuando este la manifiesta, de conformidad con la ley y las normas.
10. El paciente tiene derecho a consentir o negarse a participar en investigaciones, estudios o ensayos clínicos. Para poder tomar esa decisión, se le informará al paciente sobre el propósito y la duración de la investigación, los procedimientos involucrados, los riesgos y beneficios potenciales, así como la atención y tratamientos alternativos disponibles. (Una Junta de Revisión Institucional puede eximir o alterar el requisito de consentimiento de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables). El hecho de que un paciente se rehúse a participar en una investigación o en un ensayo clínico, o que interrumpa su participación en cualquier momento, no pondrá en riesgo su acceso a la atención, el tratamiento y los servicios no relacionados con la investigación.
11. El paciente tiene derecho a acceder a los servicios de protección y defensa autorizados para actuar en su nombre, y OMH facilitará la información de contacto de los grupos de defensa del paciente cuando se solicite.
12. El paciente tiene derecho a ser informado sobre los resultados imprevistos de la atención, el tratamiento y los servicios.
13. El paciente tiene derecho a recibir una explicación detallada de su factura.
14. El paciente tiene derecho a recibir información y asesoramiento sobre la disponibilidad de recursos financieros para su atención médica.

C. Quejas y reclamaciones

1. Al paciente no se le puede negar el derecho de acceso a una persona o agencia que esté autorizada a actuar en su nombre para hacer valer o proteger los derechos establecidos en este documento.
2. El paciente tiene derecho a presentar una queja a través del Departamento de Defensa del Paciente llamando por teléfono al 910-577-2345 o mandando un correo electrónico a la dirección patient.advocacy@onslow.org cuando considere que se ha violado alguno de los derechos mencionados.
3. El paciente tiene derecho a notificar una queja a la División de Regulación de Servicios de Salud de Carolina del Norte (NC DHSR, por sus siglas en inglés) por teléfono al (800) 624-3004 (dentro de Carolina del Norte) o al (919) 855-4500, por fax al (919) 715-7724, o por correo a Complaint Intake Unit, 2711 Mail Service Center, Raleigh, NC 27699-2711. El paciente tiene derecho a notificar a The Joint Commission (La Comisión Conjunta), una organización de acreditación de hospitales, sobre las quejas relacionadas con la seguridad del paciente o la calidad de la atención: fax - Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente (630) 792-5636; por correo - Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181; o en la página web www.jointcommission.org, mediante el enlace "Report a Patient Safety Event" (Informar sobre un evento de seguridad del paciente) en el "Action Center" (Centro de acción) de la página principal del sitio web.

II. RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

1. El paciente tiene la responsabilidad de tratar a los proveedores y al personal de OMH con el debido respeto y consideración, sin importar la edad, la raza, la etnia, el color, la religión, la cultura, el idioma, la discapacidad, la situación socioeconómica, el sexo, la orientación sexual, la identidad (o expresión) de género o nacionalidad. En este sentido, se debe abstener de usar un lenguaje y un comportamiento inapropiado, discriminatorio, acosador o abusivo.
2. El paciente tiene la responsabilidad de tratar a otros pacientes y visitantes con respeto y consideración, lo que incluye mantener las conversaciones (en persona y por teléfono), la televisión y los dispositivos de música a niveles bajos para evitar molestar a los demás.
3. El paciente es responsable de seguir las políticas, normas y regulaciones de OMH. Esto incluye la responsabilidad del paciente de no grabar o filmar a los empleados de OMH sin su permiso, de no consumir productos de tabaco, alcohol o cualquier fármaco o medicamento que no sean los administrados por los proveedores de OMH.
4. El paciente tiene la responsabilidad de cooperar con sus proveedores y dar información médica acertada y completa para facilitar su atención y tratamiento. Se espera que el

paciente haga preguntas y sea responsable de informar a los cuidadores si no comprende su atención o tratamiento.

5. El paciente no exigirá, y OMH no proporcionará, tratamientos o servicios que se consideren médicamente innecesarios o inapropiados.
6. El paciente tiene la responsabilidad de asegurarse de que las obligaciones financieras de su atención médica se cumplan en un período de tiempo razonable.