

Sus derechos y responsabilidades como paciente

Derechos del paciente

Usted tiene derecho a

- **ejercitar sus derechos** sin considerar su ascendencia, edad, color, cultura, discapacidad (mental y física, incluyendo el VIH y el SIDA), antecedentes económicos, formación, información genética, género, identidad de género, expresión de género, estado civil, estado médico (características genéticas, cáncer, o antecedentes o historia de cáncer), origen nacional (incluye limitaciones del idioma), raza, religión (incluye vestido religioso y prácticas de presentación personal), sexo (incluye el embarazo, el parto, lactancia y/o afecciones médicas relacionadas con éstas), orientación sexual, la fuente de pago por la atención médica y condición de veterano o cualquier otra clasificación protegida por la ley.
- **atención médica considerada y respetuosa** y a sentirse cómodo. Usted tiene derecho a que se respeten sus valores y creencias personales.
- que se le **informe inmediatamente** a un miembro de su familia (u otro representante que usted escoja) y a su propio médico en caso de ser hospitalizado.
- **recibir atención médica en un lugar seguro** en el que no haya abuso verbal o físico, hostigamiento o explotación. Usted tiene el derecho de recurrir a servicios de protección que incluyan la notificación a agencias gubernamentales por cualquier negligencia o abuso.
- **saber el nombre del médico** que tiene la responsabilidad principal de coordinar su atención médica y los nombres y la relación profesional de todos los médicos y profesionales de salud que intervengan en su tratamiento.
- **recibir información sobre su estado de salud**, el tratamiento a seguir, las expectativas de recuperación y los resultados del cuidado médico (que incluyan resultados imprevistos) en términos que usted pueda entender. Usted tiene derecho a participar en el desarrollo e implementación de su plan de cuidado médico y puede incluir o excluir a familiares en la toma de decisiones de atención médica.
- **recibir toda la información necesaria sobre cualquier propuesta de tratamiento o procedimiento** para poder dar su consentimiento informado o para rechazar este tratamiento a seguir. Con la excepción de un caso de emergencia, esta información incluirá la descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicamente significativos que conlleve cada tratamiento, las alternativas a este tratamiento incluyendo el no recibir tratamiento alguno y los riesgos que involucre cada una de estas alternativas así como conocer el nombre de la persona que llevará a cabo dicho tratamiento o procedimiento.
- **participar activamente en las decisiones que tengan que ver con su cuidado médico.** Hasta el punto que lo permita la ley, esto incluye el derecho a rehusarse a recibir tratamiento y a estar informado de las consecuencias médicas de dicho rechazo. Usted no tiene derecho a recibir servicios que se consideren médicamente innecesarios o inadecuados.
- **participar en la resolución de dilemas éticos** que se presenten durante el trayecto de su cuidado médico, incluyendo resolución de conflictos, la abstención de servicios de resucitación, y el rechazar o retirar el tratamiento para el sustento de la vida. Usted puede consultar a algún miembro del comité de ética del hospital con respecto a preguntas o preocupaciones éticas si se lo pide a la enfermera o al médico.
- **que se respete su privacidad personal.** La discusión, consulta, examen y tratamiento de cada caso es confidencial y debe llevarse a cabo discretamente. Usted tiene el derecho a que se le informe la razón de la presencia de cualquier individuo. Antes de someterse a un examen

médico, usted tiene derecho a pedir que cualquier persona que lo visite o que le acompañe se retire de su habitación y cuando se discuta su tratamiento médico en una habitación semi-privada, deberán utilizarse cortinas de separación.

- **que se mantenga de manera confidencial toda comunicación y documento** que esté relacionado con su estadía y tratamiento en Stanford Health Care. Usted recibirá la "Notificación de prácticas de privacidad" en la cual se explica detalladamente los derechos de privacidad de los pacientes, así como la manera en la que Stanford Health Care pueda utilizar y divulgar información médica protegida.
- **recibir respuestas razonables** a toda solicitud de un servicio que sea considerado razonable.
- **abandonar Stanford Health Care** aún en contra de la recomendación de los médicos, al grado en que la ley lo permita.
- **recibir tratamiento médico con continuidad razonable** y saber por adelantado la hora y lugar de las citas así como la identidad de las personas que le atenderán.
- **que se le informe sobre cualquier experimento con seres humanos** o sobre cualquier otro proyecto de investigación o educativo que afecte su atención médica o tratamiento. Se le entregará una descripción de servicios alternativos que puedan beneficiarle. Usted tiene derecho a negarse a participar en tales proyectos de investigación, lo cual no afectará su acceso a los servicios.
- que se le informe sobre lo **que necesitará para continuar cuidando de su salud después de haber sido dado de alta** de Stanford Health Care y, si lo solicita, que se le dé dicha información a un amigo o miembro de su familia.
- examinar y recibir una **explicación sobre la cuenta** del hospital sin importar cual sea la fuente de pago.
- saber qué **reglamentos y políticas de Stanford Health Care** rigen su conducta mientras usted sea nuestro paciente.
- que todos los derechos del **paciente recaigan sobre la persona que tenga la responsabilidad legal** de tomar decisiones médicas en su nombre. Esto incluye los derechos del tutor del paciente, pariente cercano o representante legal autorizado para ejercer los derechos del paciente hasta donde la ley lo permita, si es que el paciente es juzgado incompetente según la ley; el médico concluye que el paciente no tiene la capacidad médica de comprender el tratamiento o procedimiento propuesto; el paciente no es capaz de comunicar sus deseos con relación al tratamiento o el paciente es un menor de edad no emancipado.
- **designar visitas de su elección** si usted tiene la capacidad de tomar decisiones, ya sea que la visita tenga o no un parentesco sanguíneo o político, a menos que:
 - No se permitan visitas.
 - Stanford Health Care determine en forma razonable que la presencia de una visita en particular podría poner en peligro la salud o seguridad de un paciente, integrante del personal o afectaría significativamente el funcionamiento del centro.
 - Usted le ha indicado al personal de Stanford Health Care que ya no desea que esta persona lo visite.Stanford Health Care puede establecer limitaciones razonables sobre las visitas, inclusive restricciones sobre los horarios y el número de visitantes.
- Los visitantes pueden incluir, pero no se limitan a, cónyuges, pareja con la que vive, tanto de diferente sexo como homosexual, padres de diferente sexo y homosexuales, padres adoptivos, hijos, otros familiares, amigos y personas de la comunidad del paciente.

- que sus deseos sean considerados al **determinar quién podrá visitarlo, si usted no tiene la capacidad de tomar decisiones**, y a que se le informe sobre los métodos de consideración utilizados en el reglamento de visitas del hospital. Stanford Health Care deberá considerar por lo menos a toda persona que viva en el hogar del paciente.
- **no ser sometido a ningún tipo de restricción** o reclusión utilizados como medio de coerción, disciplina, conveniencia o venganza por parte del personal.
- recibir la información necesaria sobre los **servicios de protección** (es decir: custodia y servicios de abogacía, curaduría, servicios de protección al adulto o al niño).
- **recibir una evaluación y manejo del dolor adecuados**, recibir información sobre el dolor, métodos para controlarlo y participar en la toma de decisiones sobre el manejo del dolor. Usted puede solicitar o rechazar el uso de cualquier o de toda modalidad para aliviar el dolor, incluyendo medicamentos derivados del opio (opiáceos) en el caso de padecer dolores graves, crónicos e intratables. El doctor podría negarse a recetar opiáceos; sin embargo, si esto ocurre, el doctor deberá informarle que hay médicos que se especializan en el tratamiento de dolores graves, crónicos e intratables y que utilizan métodos que pueden incluir el uso de opiáceos.
- **formular su directriz por anticipado**, si usted tiene por lo menos 18 años de edad o es un menor de edad emancipado, y nombra a un sustituto para tomar las decisiones de cuidados médicos en representación del paciente hasta el punto que lo permita la ley. El personal de Stanford Health Care que esté a cargo de su cuidado médico se registrará de acuerdo con estas directrices dentro del marco de la ley. El proporcionarles cuidados médicos no está condicionado a que exista un documento que formule sus directrices anticipadamente. En la ausencia de dicho documento, sus deseos se podrán documentar en su archivo médico. Contamos con asistencia para los pacientes que deseen formular su directriz por anticipado.
- recibir información al momento de ingresar a Stanford Health Care con respecto a **las políticas de los derechos del paciente** y el mecanismo para el inicio, revisión y en lo posible solución de las quejas del paciente respecto a la calidad del servicio médico.
- **presentar agravios o quejas** formales sobre el cuidado médico, servicios o cualquier forma de discriminación y que se le informen los pasos que se tomaron para la resolución de la queja, con la seguridad de que esto no afectará de ninguna manera el acceso ni la calidad de su atención médica futura. Las quejas se pueden presentar por escrito o por teléfono a la oficina de Representación de Pacientes al teléfono 650/498-3333, 300 Pasteur Drive, Stanford CA 94305.
- **presentar una queja formal con el Departamento de Salud Pública de California**, independientemente de que use o no el proceso de resolución de agravios del hospital. CDPH Licensing and Certification, 100 Paseo de San Antonio, Suite 235, San Jose CA 95113; 408/277- 1784; fax 408/277-1032.

Usted también puede presentar una queja ante la comisión conjunta para la acreditación de organizaciones de salud:

Por correo: Office of Quality Monitoring
The Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181

Por correo electrónico a:
complaint@jointcommission.org
Por teléfono: al (800) 994-6610

Stanford Health Care tiene servicios de interpretación disponibles en todos los idiomas, incluyendo el idioma de señas, sin ningún costo. Favor de llamar al Servicio de Intérpretes al 650/723-6940.

Responsabilidades del paciente

Usted tiene la responsabilidad de:

- **tomar decisiones informadas.** Obtenga toda la información necesaria. Es posible que le pidan que dé su consentimiento por escrito para que se le hagan ciertos exámenes, procedimientos u operaciones. Usted deberá hacer preguntas de tal manera que entienda por completo cada documento que deba firmar.
- **entender.** Si la explicación del problema médico o tratamiento no está clara, haga preguntas tales como:
 - a. ¿Por qué me está recomendando este tratamiento?
 - b. ¿Qué tipo de riesgos o efectos secundarios conlleva?
 - c. ¿Qué alternativas existen?
 - d. ¿El tratamiento causará algún malestar o dolor?
- **ser honesto** Proporcione un historial médico completo y exacto e informe a su médico sobre los cambios en su salud. Esto incluye reportar su nivel de dolor y los efectos o limitaciones del tratamiento del dolor.
- **respetar a los demás.** Tenga consideración hacia los demás al permitirles tener privacidad, limite el número de visitas que recibe y mantenga un ambiente callado y tranquilo. Los teléfonos, las televisiones, radios y luces se deberán usar tomando en cuenta a los demás.
- **seguir el plan de tratamiento.** Informe a su doctor si usted no se siente capaz de seguir el plan de tratamiento médico y explíquele la razón. Infórmese sobre las consecuencias del rechazo al tratamiento o de la selección de un tratamiento alternativo que no sea recomendado por el equipo médico. Usted no tiene derecho a recibir servicios de salud que se consideren médicamente innecesarios o inadecuados.
- reconocer que **como institución médica de enseñanza**, Stanford Health Care está comprometido con la educación de los futuros profesionales de atención médica. Los pacientes que reciben atención médica en Stanford Health Care forman parte de este proceso.
- **seguir los reglamentos de Stanford Health Care** con respecto al cuidado y conducta del paciente.
- reconocer los **efectos que tiene su estilo de vida** en su salud personal.

Los pacientes y sus familiares tienen el derecho de pedir servicios de planificación para el alta. Para asistencia, por favor llame al 650/723-5091.



Stanford
HEALTH CARE
STANFORD MEDICINE