

## Derechos y Responsabilidades Del Paciente

Southern New Hampshire Medical Center (SNHMC por sus siglas en Ingles) promueve y apoya la comunicación abierta sobre cuestiones de seguridad y calidad de la atención.

Si tiene alguna inquietud sobre la seguridad o la calidad de la atención, lo alentamos a que se comunique con el Departamento de Relaciones con el Paciente (603) 577-2196 y / o la Administración de Calidad de Southern New Hampshire Medical Center. También puede reportar inquietudes llamando a la línea directa de cumplimiento (888) 414-2743.

Si usted siente que sus inquietudes no han sido atendidas, usted tiene el derecho de informar estas inquietudes al DNV GL para la Acreditación de Organizaciones de Salud llamando al (866) 496-9647.

Southern New Hampshire Medical Center (el Medical Center) respeta los derechos del paciente y reconoce que cada paciente es único con necesidades médicas individuales. Reconoce la importancia que tiene de respetar la dignidad individual de cada paciente, El Medical Center brinda una atención considerada, respetuosa y concentrada en variables psicosociales, espirituales y culturales que influyen en la percepción de enfermedades. El Medical Center responderá a peticiones y necesidades de pacientes razonables con respecto al tratamiento o servicio en la medida de las capacidades del Medical Center, su misión, leyes y reglamentos aplicables.

El Medical Center ratifica el derecho que tienen los pacientes de tomar decisiones sobre su atención médica, incluyendo la decisión de interrumpir el tratamiento en la medida permitida por la ley.

El Medical Center asiste al paciente en ejercer los derechos del paciente e informa al paciente de cualquier responsabilidad que incumbe al paciente ejercitar esos derechos independientemente de su edad, raza, color, etnia, origen nacional, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, estado socioeconómico, sexo, orientación sexual e identidad o expresión de género. Basado en la legislación del Estado de New Hampshire RSA 151:21, tanto como, 42 CFR parte 482 Condiciones hospitalaria de participación: Derechos de los Pacientes, El Centro Medico adopta la Declaración de Derechos del Paciente.

1. Los pacientes serán tratados con consideración y respeto, y se reconocerán su dignidad e individualidad, lo cual incluye conservar la privacidad de su tratamiento y cuidado personal, y brindar información sobre el nombre, certificación y cargo de todas las personas que están en contacto con los pacientes, de conformidad con RSA 151:3-b.
2. El paciente debe estar completamente informado sobre sus derechos y responsabilidades y de todos los procedimientos que rigen la conducta y las responsabilidades del paciente. Esta información será proporcionada en forma verbal y por escrito antes de su admisión o en ese momento, excepto en el caso de las admisiones de emergencia. El paciente entregara por escrito un acuse de recibo de dicha información. Cuando un paciente este incapacitado para tomar decisiones informadas, entonces deberá firmar la persona legalmente responsable.

3. Se informara al paciente por escrito en un idioma que pueda comprender, antes o en el momento de la admisión y según sea necesario durante la estadía del paciente de la tarifa diaria básica del establecimiento y de los servicios incluidos y no incluidos en la tarifa diaria. Una declaración de servicios que normalmente no están cubiertos por Medicare o Medicaid también se incluirá en esta divulgación.
4. El paciente deberá recibir, por parte de un proveedor de atención médica, toda la información acerca de su condición médica, sus necesidades de atención médica y los resultados de sus análisis de diagnóstico, incluyendo el modo en que se entregaran dichos resultados y el periodo de espera entre el análisis y la entrega de resultados, excepto si esto no fuera médicamente desaconsejable, en cuyo caso debe documentarse en el expediente médico, y se le dará la oportunidad de participar en la planificación de su atención y tratamiento médico, de rechazar el tratamiento, y de formar parte de investigaciones médicas experimentales únicamente si otorga su consentimiento por escrito. A los efectos de este párrafo “proveedor de atención médica” significa cualquier persona, corporación, instalación, o institución, ya sea con licencia de este estado o que proporciona legalmente servicios de atención médica, incluyendo, pero no limitado a, un médico, hospital y otro centro de atención médica, dentista, enfermera, optometrista, podólogo, fisioterapeuta o psicólogo, y cualquier oficial, empleado o agente de dicho proveedor que actué en el curso y alcance de empleo y agencia relacionada con o apoyo de los servicios de atención médica.
5. El paciente será trasladado o dado de alta después de la planificación de alta apropiada sólo por razones médicas, para el bienestar del paciente o la de otros pacientes, si el centro deja de funcionar, o por falta de pago por la estancia del paciente, excepto lo prohibido por el Título XVIII o XIX de la Ley del Seguro Social. Ningún paciente será dado de alta involuntariamente de un centro porque el paciente se convierte en elegible para Medicaid como fuente de pago.
6. El paciente será alentado y asistido durante toda la estancia del paciente para ejercer los derechos como paciente y ciudadano. el paciente puede expresar quejas y recomendar cambios en las políticas y servicios al personal de la institución o a representantes externos libres de restricciones, interferencias, coacción, discriminación o represalias.
7. Se permitirá al paciente que gestione sus asuntos financieros personales. Si el paciente autoriza a la institución por escrito a ayudar en esta gestión y la institución así lo consiente, la asistencia se llevará a cabo de acuerdo con los derechos del paciente bajo esta subdivisión y de conformidad con la ley y las reglas estatales.
8. El paciente estará libre de abuso emocional, psicológico, sexual y físico y de explotación, negligencia, castigo corporal y reclusión involuntaria.
9. El paciente estará libre de restricciones químicas y físicas, excepto cuando un médico los autorice por escrito durante un tiempo específico y limitado necesario para proteger al paciente u otros de lesiones. En una emergencia, las restricciones pueden ser autorizadas por el miembro del personal profesional designado con el fin de proteger al paciente u

otros de lesiones. El miembro del personal debe reportar inmediatamente dicha acción al médico y documentar la misma en el expediente médico.

10. Se garantizará al paciente el tratamiento confidencial de toda la información contenida en el expediente personal y clínico del paciente, incluyendo la almacenada en un banco de datos automático, y se requerirá el consentimiento por escrito del paciente para la divulgación de información a cualquier persona que no esté autorizada por la ley para recibirla. La información médica contenida en el expediente médico en cualquier institución autorizada bajo este capítulo se considerará propiedad del paciente. Si así lo solicita, el paciente tendrá derecho a una copia de dichos expedientes. El cargo por la copia del expediente médico de un paciente no debe exceder \$15 para las primeras 30 páginas o \$.50 por página, lo que sea mayor; siempre que las copias de los expedientes grabados, como radiogramas, radiografías y ecografías, se copien a un costo razonable.
11. El paciente no estará obligado a prestar servicios a la institución. Si fuera conveniente por fines terapéuticos o de distracción y así lo acepta el paciente, dichos servicios podrán incluirse en un plan de atención y tratamiento.
12. El paciente tendrá libertad para comunicarse con, asociarse y reunirse en privado con cualquier persona, incluyendo familiares y los grupos de residentes, a menos que ello infrinjan los derechos de otros pacientes. El paciente puede enviar y recibir correo personal cerrado. El paciente tiene derecho a acceder con regularidad al uso no supervisado de un teléfono.
13. El paciente tendrá libertad para participar en actividades de cualquier grupo social, religioso y comunitario, excepto cuando al hacerlo se infrinjan los derechos de otros pacientes.
14. El paciente tendrá libertad para conservar y usar ropa y artículos personales según lo permita el espacio disponible, salvo cuando al hacerlo se infrinjan los derechos de otros pacientes.
15. El paciente tiene derecho a su privacidad personal, tendrá derecho a privacidad con sus visitantes y, si está casado, a compartir una habitación con su cónyuge si ambos son pacientes del mismo centro y si así lo consienten ambos, excepto si esta medicamente contraindicado y documentado así por el médico. El paciente tiene derecho a residir y recibir servicios en el centro, con ajustes razonables para sus necesidades y preferencias personales, lo cual incluye su derecho a elegir habitación y compañero de habitación, excepto en casos donde la salud y seguridad de la persona o de otros pacientes estuviera en riesgo.
16. No se le negará al paciente la atención adecuada por motivo de edad, sexo, identidad de género, orientación sexual, raza, color, estado civil, estado familiar, discapacidad, religión, origen nacional, fuente de ingresos, fuente de pago profesión.
17. El paciente tendrá derecho a ser tratado por el médico de su elección, sujeto a las reglas y reglamentos razonables del centro, en relación con el proceso de acreditación del mismo.
18. El paciente tendrá derecho a que los padres del paciente, si es menor, o cónyuge, o parientes cercanos, pareja de hecho, o un representante personal elegido/a por el paciente,

si es adulto, visítalo en el centro, sin restricciones, si el paciente es considerado enfermo terminal por el médico responsable por la atención del paciente.

19. El paciente tendrá derecho a recibir a representantes de organizaciones aprobadas según lo previsto en RSA 151:28.
20. El paciente tendrá el derecho a ser admitido en el centro y a que no se le niegue este derecho si Medicaid es una fuente de pago, sujeto a disponibilidad de espacio en el centro.
21. Sujeto a los términos y condiciones del plan de seguro médico del paciente, el paciente tendrá acceso a cualquier proveedor que pertenezca a la red de su seguro médico y un referido a un proveedor o centro médico dentro de la red de su seguro médico lo cual no debe de ser negada por razón alguna en conformidad con RSA 420-J:8, XIV.
22. El paciente tiene derecho a que se notifique a un familiar o representante de su elección y a su propio médico acerca de su admisión en el hospital.
23. El paciente tiene derecho a formular Instrucciones Anticipadas y a nombrar a un sustituto para que tome decisiones relacionadas con su atención médica en la medida que lo permita la ley.
24. El paciente o representante del paciente (según lo permitido por la Ley Estatal) tiene el derecho de participar y tomar decisiones informadas con respecto al plan de atención del paciente. Los derechos del paciente incluyen ser informado de su estado de salud, participar en la planificación y tratamiento de la atención, y ser capaz de solicitar o rechazar el tratamiento. El derecho no se interpretará como un mecanismo para exigir la prestación de tratamiento o servicios considerados médicamente innecesarios o inadecuados.
25. El paciente tiene derecho a la prestación de atención en un entorno seguro.
26. El paciente tiene derecho a una evaluación y manejo adecuado del dolor/incomodidad del paciente.
27. El paciente tiene derecho a recibir visitas de su elección sujeto a su consentimiento incluyendo per o no limitado al siguiente: un cónyuge/un compañero domestico/ (incluyendo compañero domestico de su propio sexo), cualquier otro familiar o amigos. El paciente tiene derecho de revocar este permiso de visitas en cualquier momento de su estadía.
28. Los pacientes tienen derecho a acceder a sus expedientes médicos, incluidos los expedientes médicos actuales, previa solicitud oral o escrita, en la forma y formato solicitados por la persona, si se puede producir fácilmente en dicha forma y formato (incluso en formato electrónico o formato cuando dichos expedientes médicos se mantienen electrónicamente); o, si no, en una copia impresa legible o en cualquier otra forma y formato acordado por la institución y el individuo, y dentro de un plazo razonable.
29. Los pacientes también tienen derecho a presentar sus quejas a una dependencia Estatal o CMS comunicándose al State of New Hampshire Department of Health and Human

Services, Office of Program Support, Bureau of Health Facilities Administration, 129 Pleasant Street, Concord NH 03301- 3857. Teléfono (603) 271-9499 o línea gratuita (800) 852-3345.

Pacientes de Southern New Hampshire Medical Center tienen las siguientes responsabilidades:

A fin de proporcionar a nuestros pacientes un mayor nivel de atención, el Centro Médico pide a nuestros pacientes y a sus familias que acepten algunas responsabilidades, entre las cuales pueden encontrarse:

**Entrega de información:** Los pacientes o sus familias son responsables de proporcionar, a su leal saber y entender, información precisa y completa acerca de su situación actual, enfermedades anteriores hospitalizaciones previas, medicamentos y otros asuntos de carácter médico. Los pacientes y sus familias pueden sentirse en libertad de hacer preguntas acerca de la situación del paciente y se les pide que reporten cualquier cambio médico inesperado al proveedor apropiado. Apreciamos sus comentarios, así que infórmenos cómo se siente acerca de su estancia en el hospital.

**Formular preguntas:** Los pacientes y sus familias pueden hacer preguntas si no comprenden algún aspecto de su atención, tratamiento o servicio, o si tienen alguna inquietud relacionada con la seguridad.

**Seguir instrucciones:** Los pacientes o sus familias son responsables de seguir el plan de atención y tratamiento que se desarrolle. Si los pacientes o sus familias tienen alguna inquietud acerca de un curso planeado de tratamiento, haremos todos los esfuerzos por adaptar el plan de tratamiento y atender dichas inquietudes. Si no podemos hacerlo, les informaremos sobre las posibles consecuencias de los tratamientos alternativos y los riesgos que implica apartarse del plan establecido.

**Comprender las consecuencias:** Si los pacientes o sus familias no siguen las instrucciones del proveedor, la responsabilidad de los resultados recae en ellos.

**Reglas y reglamentos:** Las reglas y reglamentos del The Medical Center están diseñadas para prestar atención a todos nuestros pacientes. Por lo tanto, todos los pacientes y sus familias son responsable de seguir las normas relacionadas con la atención y la conducta del paciente.

**Respeto y consideración:** En el ambiente tan cerrado del hospital, es necesario respetar los derechos de otras personas, especialmente con respecto al humo, ruido y otras distracciones. De igual manera, es importante mostrarnos considerados con los artículos personales de los demás y la propiedad de hospital.

**Compromiso económico:** En The Medical Center estamos preparados para trabajar con pacientes y sus familias y para ayudarles a cumplir con las obligaciones financieras que tienen

con la organización. Los planes de pago están disponibles en la oficina de facturación del hospital en este teléfono (603) 577-7800.

**Instrucciones Anticipadas:** Los pacientes son responsables de proporcionar al The Medical Center una copia de sus Instrucciones Anticipadas, en caso de que las hayan formulado, así como de informar a sus cuidadores y al Centro Médico sobre cualquier cambio o cancelación de estos documentos.

**Artículos personales:** El The Medical Center solamente puede ser responsable por artículos puestos en directo cuidado del personal del The Medical Center. Estos incluyen artículos puestos en la caja fuerte o directamente bajo la custodia del personal del The Medical Center. Se recomienda a los pacientes que dejen objetos de valor, dinero o artículos personales innecesarios en casa. Los artículos retenidos al lado de la cama o bajo el control de un paciente con la capacidad mental adecuada son responsabilidad del paciente. En algunas habitaciones de los pacientes se proporcionan cajas fuertes individuales para facilitar el almacenamiento independiente de las pertenencias. El The Medical Center no asume responsabilidad por las pertenencias almacenadas de esta manera.

*Los comentarios de nuestros pacientes son muy importantes para nosotros. Cuando llegue a casa, puede recibir una encuesta por correo o por correo electrónico, teléfono o mensaje de texto preguntándole qué hemos hecho bien y qué podríamos estar haciendo mejor. Le agradeceríamos que se tomara unos minutos para completarlo y enviarlo por correo.*

*Actualizado 2/2021*