

## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

*Respetamos la dignidad y el orgullo de cada persona a la que servimos. Cumplimos las leyes federales aplicables de derechos civiles y no discriminamos por motivos de edad, género, discapacidad, raza, color, ascendencia, ciudadanía, religión, embarazo, orientación sexual, identidad o expresión de género, país de origen, condición médica, estado civil, condición de veterano, origen de los pagos o capacidad de pago, ni por cualquier otra razón que la ley federal, estatal o local prohíba. Se informará a todas las personas de los derechos y responsabilidades del paciente antes de administrar o discontinuar la atención del paciente. Adoptamos y afirmamos como política los siguientes derechos de los pacientes que reciben servicios de nuestro centro:*

### Atención considerada y respetuosa

- Recibir atención ética, de alta calidad, segura y profesional, sin discriminación.
- No sufrir ninguna forma de abuso ni de acoso.
- Que lo traten con consideración y respeto, y que se reconozca su individualidad, incluyendo la necesidad de privacidad en el tratamiento. Esto incluye el derecho de pedirle al centro que le asigne una persona de su mismo género para que esté presente durante ciertos momentos de los exámenes físicos, los tratamientos o los procedimientos que tenga que hacer un profesional médico del sexo opuesto, salvo en emergencias, y el derecho a no permanecer desvestido más tiempo de lo necesario para los fines médicos para los que se haya pedido al paciente que se desvista.

### Información sobre el estado de salud y la atención médica

- Que lo informen de su estado de salud, en los términos que, razonablemente, el paciente pueda entender, y participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención y tratamiento.
- Derecho a que lo informen del nombre y de la función de todos los médicos y otros profesionales de atención médica que atienden directamente al paciente.
- Derecho de que lo informen de todos los requisitos de atención médica continua después de que le den el alta del centro de cirugías. Cada paciente recibirá instrucciones escritas sobre el alta y, cuando sea necesario, suministros para la noche. El paciente también tendrá derecho a recibir ayuda del médico y del personal adecuado en el momento de coordinar la atención de seguimiento necesaria después del alta.
- Que lo informen de los riesgos, beneficios y efectos secundarios de todos los medicamentos y de los procedimientos de tratamiento, especialmente los que se consideran innovadores o experimentales.
- Que lo informen de todos los procedimientos alternativos de tratamiento que correspondan.
- Que lo informen de los resultados de la atención, del tratamiento y de los servicios.
- Que el dolor se evalúe y se trate de forma adecuada.
- Que lo informen de si el centro de cirugía ha autorizado a otras instituciones de atención médica o educativas a participar en el tratamiento del paciente. El paciente también tendrá derecho a saber la identidad y la función de esas instituciones y puede negarse a permitir su participación en el tratamiento.

### Decisiones y notificaciones

- Elegir a una persona para que sea su representante de atención médica o la encargada de tomar decisiones. El paciente también puede ejercer su derecho a prohibir que algún familiar participe en sus decisiones de atención médica.
- Que informen sin demoras del ingreso en el hospital a un familiar, a un representante que el paciente haya elegido o a su propio médico.
- Pedir o rechazar un tratamiento. Este derecho no se debe interpretar como un mecanismo para exigir la prestación de tratamientos o de servicios que no se consideren médicamente necesarios o que se consideren inadecuados.
- Que lo incluyan en investigaciones experimentales solo cuando el paciente dé consentimiento informado por escrito para participar. El paciente puede negarse a participar en investigaciones experimentales, incluyendo las investigaciones de medicamentos y dispositivos médicos nuevos.
- Formular directivas anticipadas y que lo informen de cómo el centro de cirugía cumplirá, o no, dichas directivas antes de recibir tratamiento.

- Irse del centro de cirugía en contra de la recomendación del médico, en la medida que permita la ley.

#### **Acceso a servicios**

- Recibir, lo antes posible, servicios gratuitos de un traductor o de un intérprete, dispositivos de telecomunicaciones y cualquier otro servicio o dispositivo necesarios para facilitar la comunicación entre el paciente y el personal de atención médica del centro de cirugía (p. ej., intérpretes capacitados, información escrita en otros idiomas, letra grande, formatos electrónicos accesibles).
- Llevar un animal de servicio al centro, salvo donde estén específicamente prohibidos según la política del centro (p. ej., salas de operaciones, áreas donde se hacen procedimientos invasivos, etc.).
- Recibir orientación espiritual y participar en actividades religiosas o sociales mientras esté en el centro de cirugía, a menos que su médico piense que esas actividades no son médicamente recomendables.
- Que le proporcionen alojamiento seguro e higiénico y refrigerios limitados antes del alta.
- Poder comunicarse con personas fuera del centro por medios verbales y escritos.
- Tener acceso a los edificios y áreas del centro. Reconocemos la Ley de americanos con discapacidades (Americans with Disabilities Act), una ley de gran alcance que pretende hacer que la sociedad americana sea más accesible para las personas con discapacidades. La política está disponible a pedido.
- Recibir una respuesta rápida y razonable a las preguntas y a los pedidos de servicio.

#### **Consulta de los expedientes médicos**

Que se mantenga la confidencialidad de sus expedientes médicos, incluyendo toda la información médica computarizada y que la información pueda consultarse en un plazo razonable. El paciente puede decidir quién recibe copias de los expedientes, salvo en la medida en que exija la ley.

- En el momento de irse del centro de atención médica y según las políticas del centro de cirugía sobre el pedido de expedientes, los pacientes tienen derecho a obtener copias de sus expedientes médicos.

#### **Decisiones de naturaleza ética**

- Participar, antes de recibir tratamiento, en las decisiones de naturaleza ética que puedan surgir en el curso de la atención, incluyendo asuntos relacionados con la resolución de conflictos, la denegación de servicios de resucitación, la renuncia al tratamiento de soporte vital o su suspensión, y la participación en estudios de investigación o en ensayos clínicos.
- Si el centro de atención médica o su equipo deciden que el rechazo del tratamiento por parte del paciente impide que reciba la atención adecuada según los estándares éticos y profesionales, la relación con el paciente podría darse por finalizada.

#### **Servicios de protección**

- Obtener servicios de protección y defensa.
- Estar libre de sujeciones de cualquier tipo, que no sean médicamente necesarias o que se usen como un medio de coerción o de castigo, o por comodidad o como represalia.
- Ejercer todos los derechos civiles y legales que le corresponden como ciudadano, a menos que la ley indique lo contrario.
- Que se haga, a pedido del médico del paciente, una revisión imparcial de los tratamientos peligrosos o de los tratamientos quirúrgicos irreversibles antes de que se implementen, salvo en los procedimientos de emergencia necesarios para preservar su vida.
- Que se haga una revisión imparcial de presuntas violaciones de los derechos del paciente.
- Esperar que los procedimientos de emergencia se hagan sin demoras innecesarias.
- Dar consentimiento para un procedimiento o un tratamiento y consultar la información necesaria para dar dicho consentimiento.
- Que no le exijan hacer trabajos para el centro, salvo que sea parte del tratamiento del paciente y que lo haga por decisión propia.

- Presentar una queja al Departamento de Salud, a agencias federales, estatales o locales o a otros organismos de mejora de la calidad, de acreditación o de certificación si el paciente tuviera una preocupación sobre abuso, descuido, uso indebido de sus pertenencias en el centro u otras quejas sin resolver, o preocupaciones sobre su seguridad o sobre calidad.

#### **Pago y administración**

- Examinar la factura que el centro de atención médica le dé al paciente y recibir una explicación de dicha factura, independientemente de la fuente de pago, y recibir, si lo pide, información sobre la disponibilidad de recursos financieros conocidos.
- Un paciente elegible para Medicare tiene derecho a saber, si lo pide y antes del tratamiento, si el proveedor médico o el centro de atención médica aceptan la tarifa de asignación de Medicare.
- Recibir, si se pide, antes del tratamiento, un cálculo razonable de los cargos por la atención médica.
- Que lo informen por escrito de las políticas y los procedimientos del centro para iniciar, revisar y resolver las quejas del paciente, incluyendo la dirección y el número de teléfono donde se pueden presentar dichas quejas.

#### **Otros derechos del paciente**

- Salvo en emergencias, el paciente se puede transferir a otro centro únicamente con una explicación completa del motivo de la transferencia, las disposiciones para la continuación de la atención y la aceptación de la institución que lo va a recibir.
- Iniciar su propia comunicación con los medios de comunicación.
- Obtener la opinión de otro médico, incluyendo especialistas, si el paciente lo pide y a su cargo.
- Usar ropa personal adecuada, y artículos religiosos u otros artículos simbólicos, siempre que no interfieran con los procedimientos de diagnóstico ni con el tratamiento.
- Pedir que lo transfieran a otra área (si es médicamente apropiado) si otro paciente o una visita en la habitación lo molestan excesivamente.

#### **RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE**

La atención que recibe un paciente depende, en parte, de sí mismo. Por lo tanto, además de los derechos que se mencionan arriba, los pacientes tienen ciertas responsabilidades. Dichas responsabilidades se deben presentar al paciente para mantener la confianza y el respeto mutuos.

- Proporcionar información precisa y completa sobre su estado de salud, historia médica, hospitalizaciones, medicamentos y otras cuestiones sobre su salud.
- Reportar al proveedor de asistencia médica responsable los riesgos que perciba en su atención y los cambios inesperados en su condición.
- Reportar que entendió el curso de acción previsto y lo que se espera del paciente, y hacer preguntas cuando no entienda.
- Seguir el plan de atención que haya indicado el médico, incluyendo las instrucciones de los enfermeros y de otros profesionales médicos mientras cumplen las órdenes del médico.
- Asistir a las citas, o informar al centro o al médico si no podrá asistir.
- Ser responsable de sus actos si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones del médico.
- Garantizar que las obligaciones financieras de su atención médica se cumplan lo antes posible.
- Seguir las políticas, los procedimientos, las normas y los reglamentos del centro.
- Respetar los derechos de los otros pacientes y del personal del centro.
- Ser respetuoso con sus efectos personales y con los de otras personas del centro.

- Ayudar al personal a evaluar el dolor, pedir alivio rápidamente, hablar de las opciones para aliviar el dolor y de las expectativas con los cuidadores, trabajar con los cuidadores para desarrollar un plan de tratamiento del dolor, avisarle al personal cuando el dolor no ceda, y comunicar sus preocupaciones sobre los analgésicos para el dolor.
- Informar al centro si se quebrantaran los derechos del paciente u otras preocupaciones sobre la seguridad, incluyendo los riesgos que perciba en su atención y los cambios inesperados en su condición.
- Designar un adulto responsable que, según las directivas del centro de cirugía, permanecerá en el centro durante su estancia, lo llevará del centro a casa y permanecerá con el paciente durante las primeras 24 horas después de la cirugía/anestesia, si el médico lo pide.

## DERECHO A RECIBIR VISITAS

*Reconocemos la importancia de la familia, el cónyuge, la pareja, los amigos y otras visitas en el proceso de atención de los pacientes. Adoptamos y afirmamos como política los siguientes derechos de visitas de los pacientes/clientes que reciben servicios de nuestro centro:*

- Que lo informen de su derecho a recibir visitas, incluyendo toda restricción o limitación clínicas de su derecho a recibirlas.
- Designar visitas, incluyendo, entre otros, el cónyuge, la pareja de hecho (incluyendo parejas del mismo sexo), familiares y amigos. Estos visitantes no tendrán restricciones ni se les negarán los privilegios de visita por motivos de edad, raza, color, país de origen, religión, género, identidad de género, expresión de género, orientación sexual ni discapacidad. Todos los visitantes tendrán privilegios de visita plenos e igualitarios, de acuerdo con cualquier restricción o limitación clínicamente necesaria o con cualquier restricción o limitación razonable de otro tipo que los centros tengan que imponer sobre dichos derechos.
- Recibir visitas de su abogado, de su médico o de un miembro del clero a cualquier hora razonable.
- Hablar en privado con cualquier persona que quiera (sujeto a las normas del centro de cirugía sobre visitas), salvo que un médico crea que no es médicamente recomendable.
- Rechazar visitas.
- Los representantes y fotógrafos de los medios de comunicación deben ponerse en contacto con el administrador/vocero del centro de cirugía para poder entrar al mismo.

## SUS PREOCUPACIONES

Si usted o su representante legal tienen una preocupación sobre cualquier aspecto de su atención en Beacon Surgery Center, los animamos a que nos informen para que podamos resolverla de inmediato. Esto no afectará negativamente a la atención futura. Consideramos sus comentarios una oportunidad para mejorar nuestra atención y nuestro servicio. Para tratar sus preocupaciones, usted puede:

- Hablar con su médico o su enfermero (la opción más directa).
- Hablar con el administrador:  
Justin Turentine  
Beacon Surgery Center  
816-579-1500  
jturentine@beaconsc.com

Si quiere presentar una queja a una agencia estatal o externa, puede comunicarse con:

- The Missouri Department of Health and Senior Services/Bureau of Ambulatory Care at 1-573-751-1588
- The AAAHC, 1-847-853-6060 or email at [complaints@aaahc.org](mailto:complaints@aaahc.org)
- US Department of Health & Human Services, 1-800-368-1019
- Defensor de Medicare 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048  
Página web del defensor de Medicare: [www.cms.hhs.gov/center/ombudsman.asp](http://www.cms.hhs.gov/center/ombudsman.asp)

## DECLARACIÓN DE PROPIEDAD

Este centro se enorgullece de tener varios médicos calificados que invierten en él. Su inversión les permite tener voz en la administración de las políticas y los procedimientos de nuestro centro. Esta participación ayuda a asegurar la más alta calidad de atención quirúrgica para nuestros pacientes. Hay una lista de médicos propietarios en nuestro centro y en nuestro sitio web; dicha lista también se les da los pacientes cuando se registran.