



Derechos de los pacientes

1. El paciente tiene derecho a una atención respetuosa prestada por un personal competente.
2. El paciente tiene derecho, si lo solicita, a que se le facilite el nombre de su médico de cabecera, los nombres de todos los demás médicos que participen directamente en su atención y los nombres y funciones de otro personal sanitario que tenga contacto directo con el paciente.
3. El paciente tiene derecho a todas las consideraciones sobre su privacidad en relación con su propio programa de atención médica. Discusión del caso, la consulta, el examen y el tratamiento se consideran confidenciales y deben llevarse a cabo con discreción.
4. El paciente tiene derecho a que los registros relativos a su atención médica se traten de forma confidencial, salvo que la ley o los acuerdos contractuales con terceros dispongan lo contrario. Excepto cuando lo exija la ley, los pacientes tienen la oportunidad de aprobar o rechazar la divulgación de sus registros.
5. El paciente tiene derecho a saber qué normas y reglamentos del Centro se aplican a su conducta como paciente.
6. El paciente tiene derecho a esperar que los procedimientos de emergencia se apliquen sin retrasos innecesarios. El paciente también tiene derecho a que se le informe sobre las disposiciones del Centro para la atención de emergencia y fuera de horario. El paciente tiene derecho a que se le informe de la política del centro con respecto a las directrices anticipadas.
7. El paciente tiene derecho a una atención de calidad y a un alto nivel profesional que se mantenga y revise continuamente. El paciente tiene derecho a recibir información sobre las credenciales políticas y mala práctica del centro, información sobre las credenciales de los profesionales de la salud y la ausencia de cobertura de mala práctica, si corresponde.
8. El paciente tiene derecho a recibir información completa, en términos no especializados, sobre el diagnóstico, el tratamiento y el pronóstico, incluida la información sobre tratamientos alternativos y posibles complicaciones. Cuando no sea médicamente aconsejable dar la información al paciente, la información se dará en su nombre a los familiares del paciente o al pariente más cercano.
9. Excepto en caso de emergencia, el médico debe obtener la información y el consentimiento necesarios antes de iniciar cualquier procedimiento o tratamiento, o ambos.
10. El paciente o, en el caso de que el paciente no pueda dar su consentimiento informado, la parte legalmente responsable, tiene derecho a ser informado cuando un médico está pensando en el paciente para que forme parte de un programa de investigación de atención médica o de un programa de donación, y el paciente o la parte legalmente responsable debe dar su consentimiento informado antes de la participación real en dicho programa. Un paciente o parte legalmente responsable puede, en cualquier momento, negarse a continuar en cualquier programa de este tipo al que haya dado previamente su consentimiento informado.



Derechos de los pacientes

11. El paciente tiene derecho a rechazar los medicamentos, tratamientos o procedimientos ofrecidos por el Centro, en la medida en que lo permita la ley, y el médico deberá informar al paciente de las consecuencias médicas de su rechazo a los medicamentos, tratamientos o procedimientos. Derechos de los pacientes
12. El paciente tiene derecho a recibir servicios médicos y de enfermería sin discriminación por motivos de raza, color, religión, sexo, preferencia sexual, nacionalidad o fuente de pago.
13. El paciente que no hable inglés tendrá acceso siempre que sea posible, a un intérprete ya sea en las instalaciones o mediante interpretación telefónica o por video.
14. El centro proporcionará al paciente o a la persona que este designe, si lo solicita acceso a la información contenida en su historial médico a menos que el doctor que lo atiende, por razones médicas restrinja específicamente el acceso.
15. El paciente tiene derecho a esperar que se implementen buenas técnicas de gestión dentro del centro teniendo en cuenta el uso eficaz del tiempo del paciente y para evitar el malestar personal del mismo.
16. Cuando sea médicamente aconsejable, el paciente podría ser trasladado a otro centro. Él o sus familiares u otro representante legalmente responsable recibirán información completa y una explicación sobre las necesidades y las alternativas de dicho traslado. La institución a la que se va a trasladar al paciente debe haber aceptado previamente el traslado del mismo.
17. El paciente tiene derecho a examinar y recibir una explicación detallada de su factura, así como a recibir información sobre las tarifas de los servicios recibidos y sobre las políticas de pago del centro.
18. El paciente tiene derecho que se le informe de sus derechos en el momento de ser ingresado.
19. El material de marketing no engaña a los pacientes con respecto a las capacidades o competencias del centro.
20. El paciente tiene derecho a estar informado sobre los procedimientos para expresar sugerencias y políticas con respecto a los procedimientos de reclamo.
21. Un paciente tiene derecho a esperar que el centro le proporcione información sobre los requisitos de atención sanitaria continua después del alta y los medios para satisfacerlos.
22. Un paciente tiene derecho a solicitar otro proveedor si hay uno disponible en el centro.
23. El paciente tiene derecho a estar libre de toda forma de abuso y acoso.



Responsabilidades de los pacientes

Se espera de los pacientes:

1. Proporcionen información precisa y completa sobre sus dolencias actuales, enfermedades médicas pasadas, hospitalizaciones, cirugías, medicamentos, productos de venta libre, suplementos dietéticos y otros asuntos relacionados con su salud, como alergias y sensibilidades.
2. Informen a sus proveedores de atención médica si entienden el tratamiento, el plan de atención y lo que se espera del paciente, y sigan el plan de tratamiento acordado.
3. Ayuden a los médicos, enfermeras y otros miembros del personal de salud aliados en sus esfuerzos por atender a los pacientes siguiendo sus instrucciones y órdenes médicas.
4. Proporcionen un adulto responsable que lo transporte desde el centro y permanezca con él durante 24 horas si así lo requiere su proveedor.
5. Informen a su proveedor sobre cualquier testamento en vida, consentimiento médico o poder notarial médico u otra instrucción que pueda afectar a sus cuidados.
6. Aceptar responsabilidad financiera personal de cualquier cargo que no esté cubierto por su seguro.
7. Sean respetuosos con todos los proveedores de atención médica y el personal, así como con los demás pacientes.
8. Observen la política de no fumar en el centro.
9. Cumplan con todas las obligaciones financieras contraídas por los servicios prestados en el centro.

Quejas y reclamos

Siempre es mejor hacer todo lo posible para abordar las quejas de los pacientes/visitantes internamente a través del debate, la investigación y la posible intervención del personal del centro o entre el personal y el paciente/visitante. Las quejas y los reclamos deben presentarse inicialmente a la atención del administrador del centro.

Si es necesario, los pacientes/visitantes que deseen registrar una queja relativa al centro en el Departamento de salud de Pensilvania pueden hacerlo llamando al 1-877-724-3258. Si decide presentar su queja por escrito, envíela a la siguiente dirección:

PA Department of Health
Division of Acute and Ambulatory Care
625 Forster Street
Health & Welfare Bldg, Rm 532
Harrisburg, PA 17120-0701

También puede ponerse en contacto con la oficina del Defensor del Pueblo de Medicare en su sitio web, www.cms.hhs.gov/center/ombudsman.asp, para presentar una queja.