

# Declaración de derechos y deberes del paciente

¡Meritus Medical Center le da la bienvenida! Nuestros empleados están listos para ofrecer atención excelente según las indicaciones o recomendaciones de su equipo de médicos. Para ayudar en este objetivo, es importante que conozca sus derechos como paciente, como también sus deberes. El acceso a este centro médico se entrega sin discriminación por edad, raza, etnia, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, capacidad de pago, tipo de enfermedad, creencias éticas o políticas, orientación sexual, identidad o expresión de género.

## DERECHOS DEL PACIENTE

### Usted o la persona designada por usted tienen derecho a lo siguiente:

#### Atención respetuosa y segura

1. A recibir atención amable, respetuosa y compasiva.
2. A recibir atención en un entorno seguro, libre de abuso y negligencia (verbal, mental, física, sexual).
3. A realizarse un examen de evaluación y recibir tratamientos estabilizadores para enfermedades que requieren atención de urgencia y parto.
4. A estar libre de sujeciones y aislamiento, a menos que sea necesario por razones de seguridad.
5. A que le comuniquen los nombres y puestos del equipo de atención de salud que participa en su atención si la seguridad del personal no es un problema.
6. A que se muestre respeto por su cultura, valores personales, creencias y deseos.
7. A recibir una lista de servicios de protección y defensa cuando sean necesarios.
8. A recibir información sobre cambios de su hospital y médicos, solicitar una estimación de costos antes de recibir la atención siempre y cuando no se impida la atención del paciente, examinar la factura del hospital y recibir una explicación sobre ella.
9. A tener acceso a apoyo espiritual
10. A tener conversaciones con nuestros Servicios de Ética sobre problemas relacionados con su atención.
11. A que se notifique a un familiar o a una persona designada y a su médico cuando lo ingresen al hospital.

#### Comunicación y participación efectiva en su atención

12. A recibir información de una manera que comprenda. Si es sordo o tiene un dominio limitado del inglés (LEP, limited English proficiency) tendrá acceso a un intérprete sin costo.
13. A obtener información de su médico o proveedor sobre diagnósticos, resultados de exámenes, pronósticos, resultados posibles de la atención y resultados imprevistos de la atención.
14. A participar en su plan de atención y plan de alta, o que su familiar o persona designada lo haga.
15. A que se evalúe y controle su dolor.
16. A rechazar la atención.
17. A contar con una persona que le brinde apoyo emocional durante su estadía, a menos que esa persona interfiera con los derechos, la seguridad o la salud, de usted o de otras personas.
18. A recibir visitas o cambiar de opinión sobre las visitas.
19. A nombrar a una persona para que tome decisiones de atención de salud por usted si en algún momento no puede tomarlas.

#### Decisiones al final de la vida

20. A crear o cambiar una instrucción anticipada (también conocida como testamento vital o poder duradero para atención de salud).
21. A que se conozca y respete su voluntad de donar órganos cuando sea posible.

#### Consentimiento informado

22. A dar su consentimiento informado antes de cualquier atención que no sea de urgencia que incluya los beneficios y riesgos, alternativas de atención y los beneficios y riesgos de las alternativas de atención.
23. A aceptar o rechazar participar en estudios de investigación médica sin que esto afecte su atención.
24. A permitir o negarse a permitir que el personal o las visitas tomen fotografías para propósitos ajenos a su atención.

#### Privacidad y confidencialidad

25. A recibir una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad de la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad del Seguro de Salud.

26. A acceder a su historia clínica de acuerdo con el Aviso de Prácticas de Privacidad de la HIPAA.
27. A esperar privacidad y confidencialidad en las conversaciones sobre la atención y el tratamiento.

#### Quejas sobre la atención

28. A presentar una queja y a que se revise su queja sin que esto afecte su atención. Si tiene una queja sobre su atención puede hablar con su médico, jefa de enfermeras clínicas o jefe de departamento.
29. También puede comunicarse con la Oficina de Defensoría de Pacientes (Patient Advocates Office) al 301-790-8662 o 301-790-8499 o enviar un correo electrónico a [advocates@meritushealth.com](mailto:advocates@meritushealth.com). El hospital cuenta con un proceso para resolver inquietudes sobre la atención.
30. Si su queja no es resuelta por el hospital a su entera satisfacción, puede comunicarse con agencias reguladoras o estatales que incluyen:

#### **Oficina de Calidad de la Atención de Salud (Office of Health Care Quality)**

Departamento de Salud de Maryland  
410-402-8000  
Número gratuito 1-877-402-8218  
[www.dhmd.state.md.us/ohcq](http://www.dhmd.state.md.us/ohcq)

#### **Consejo de Calidad de Médicos de Maryland (Maryland Physician Board of Quality)**

410-764-4777  
[www.mpb.state.md.us](http://www.mpb.state.md.us)

#### **Oficina de Control de Calidad de la Comisión Conjunta (The Joint Commission Office of Quality Monitoring)**

1-800-994-6610  
[complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org)  
[www.jointcommission.org/generalpublic/complaint](http://www.jointcommission.org/generalpublic/complaint)

## DEBERES DEL PACIENTE

### Tiene el deber de:

1. Proporcionar información sobre sus enfermedades anteriores, estadías hospitalarias, medicamentos y otros asuntos relacionados con sus antecedentes de salud.
2. No tomar fotografías, grabar en video o cintas sin autorización del personal del hospital.
3. Cooperar y recibir la atención indicada o recomendada para usted por su médico, enfermeras y otros miembros del equipo de atención de salud.
4. Comunicarle a nuestro personal si tiene preguntas o si hay algo que no entiende respecto de su atención.
5. Entregarnos una copia de sus instrucciones anticipadas o MOLST, de tenerlas.
6. Participar en las decisiones de atención del paciente como padre o madre (pacientes menores de 18 años) o apoderado que toma decisiones.
7. Ser cortés con otros pacientes y el personal y seguir las políticas del hospital relacionadas con la conducta de pacientes y visitas. No permitimos el acoso verbal, el lenguaje abusivo o intimidante o cualquier otra conducta amenazante o problemática.
8. Ser cuidadoso de su nivel de ruido, controlar la conducta de sus visitas y respetar la propiedad de Meritus Medical Center.
9. Ayudar a mantener nuestro campus limpio y respetar las políticas de campus libre de cigarrillos y drogas de Meritus. No se permite fumar, usar vaporizadores, otras sustancias ilícitas (que no sean medicamentos recetados) y alcohol en las instalaciones del campus médico, en ningún edificio o en los vehículos en los estacionamientos.
10. Dejar sus objetos de valor en casa. Es responsable de la seguridad de sus pertenencias durante su estadía hospitalaria.
11. Pagar sus facturas o colaborar con nuestro personal para crear un plan para cumplir sus obligaciones financieras.