

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 y tratamiento en este centro médico se entrega sin discriminación por edad, raza, color, 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, hostigamiento, negligencia (verbal, mental, físico, sexual), y correas y aislamiento a menos que sea necesario para la seguridad.
3. A realizarse un examen de evaluación y recibir tratamientos estabilizadores para enfermedades que requieren atención de urgencia y parto.
4. A ser informado de y preguntar por los medicamentos que se le administrarán.
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 gastos de hospitalización y honorarios 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 sin demora 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 de su elección 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 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 (HIPAA, por sus siglas en inglés).
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. 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.dhmf.state.md.us/ohcq

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

1-800-994-6610
complaint@jointcommission.org
www.jointcommission.org/generalpublic/complaint

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

410-764-4777
www.mpb.state.md.us

Consejo de Farmacia de Maryland (Maryland Board of Pharmacy)

410-764-4255
(800) 542-4964 (solo MD)
(800) 735-2258 TTY para sordos
MDH.MDBOP@maryland.gov

DEBERES DEL PACIENTE - Usted 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. Informar sobre cualquier posible error de medicación a la Oficina de Defensoría de Pacientes (Patient Advocate Office), el Consejo de Farmacia de Maryland (Maryland Board of Pharmacy), la Oficina de Control de Calidad de la Comisión Conjunta (Joint Commission Office of Quality Monitoring) o la Oficina de Calidad de la Atención de Salud (Office of Healthcare Quality).
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, los comentarios racistas o cualquier tipo de 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.