

TIRR MEMORIAL HERMANN

Carta de Derechos del Paciente (revisada en agosto de 2010)

TIRR Memorial Hermann reconoce los derechos de los seres humanos a la libertad de expresión, decisión y acción, y protegerá esos derechos de todos los pacientes, independientemente de su edad, a fin de que se tengan en cuenta y se preserven sus necesidades de privacidad y su dignidad personal.

Para proporcionar un cuidado de la salud de calidad a los pacientes y sus familias, TIRR sostiene que nuestros pacientes tienen los siguientes derechos:

- 1. DERECHO A RECIBIR UNA RESPUESTA RAZONABLE A LA SOLICITUD DE TRATAMIENTO.** El paciente tiene derecho a recibir del centro una respuesta razonable a su solicitud y sus necesidades de tratamiento o servicio, dentro de la capacidad del centro y de conformidad con su misión, la ley y las reglamentaciones aplicables. El centro debe proporcionar evaluación, servicio y un referido, según la urgencia del caso. Un paciente puede ser transferido a otro centro cuando ello sea médicamente apropiado y legalmente admisible, o cuando así lo solicite el paciente, pero el centro al cual sea transferido el paciente deberá haber aceptado previamente dicha transferencia. El paciente también debe tener el beneficio de recibir información y explicación completas sobre la necesidad, riesgos, beneficios y alternativas de dicha transferencia.
- 2. DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL PACIENTE.** Al momento de la admisión, el paciente tiene derecho a recibir información sobre las políticas del centro relativas a los derechos del paciente, y sobre el mecanismo para la iniciación, la revisión y, cuando sea posible, la resolución de las quejas de los pacientes con respecto a la calidad del cuidado.
- 3. DERECHO A RECIBIR UN CUIDADO ATENTO Y RESPETUOSO.** El paciente tiene derecho a recibir un cuidado atento, cortés y respetuoso. El cuidado del paciente incluye la consideración de las variables psicosociales, espirituales y culturales que influyen en las percepciones de la enfermedad. El cuidado del paciente moribundo optimiza su confort y su dignidad tratando los síntomas primarios y secundarios que responden al tratamiento según los deseos del paciente o la persona encargada de tomar decisiones en su nombre. Dicho cuidado trata el dolor con efectividad y reconoce las inquietudes psicosociales y espirituales del paciente y la familia en relación con la muerte y la expresión de dolor por su parte.
- 4. DERECHO A TOMAR DECISIONES RESPECTO AL CUIDADO DE LA SALUD Y ACEPTAR O RECHAZAR UN TRATAMIENTO.** El paciente tiene derecho a tomar decisiones, en colaboración con su médico, con respecto al cuidado de su salud. Esto incluye recibir un tratamiento efectivo del dolor y no recibir medicamentos excesivos o innecesarios. El paciente tiene derecho a aceptar el cuidado médico o rechazar un tratamiento en la medida permitida por la ley, así como a ser informado de las consecuencias médicas de tal rechazo.
- 5. DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO MÉDICO.** El paciente tiene derecho a recibir la información necesaria que le permita tomar decisiones de tratamiento que reflejen sus deseos. Asimismo, el paciente tiene derecho a recibir información pertinente, actual y comprensible con respecto a su diagnóstico, tratamiento y pronóstico, y se lo alienta a obtenerla de sus médicos y otros cuidadores directos. Cuando no sea médicamente aconsejable dar dicha información al paciente, la información deberá ponerse a disposición de su representante legalmente calificado.

6. **DERECHO A OTORGAR SU CONSENTIMIENTO INFORMADO.** El paciente tiene derecho a recibir de los médicos la información necesaria para otorgar un consentimiento informado, antes de que se inicie cualquier procedimiento o tratamiento. Excepto en situaciones de emergencia, cuando el paciente carece de capacidad de decisión y la necesidad de recibir tratamiento es urgente, el paciente tiene derecho a recibir la oportunidad de analizar y solicitar información relacionada con el procedimiento o tratamiento específicos, los riesgos implícitos, el tiempo posiblemente requerido para la recuperación, y las alternativas médicamente razonables, junto con sus riesgos y beneficios concomitantes. Cuando existen alternativas de cuidado o tratamiento médicamente considerables, o cuando el paciente solicita información sobre alternativas médicas, el paciente tiene derecho a saber el nombre de la persona responsable del procedimiento o tratamiento.

7. **DERECHO A CONOCER LA IDENTIDAD DE LOS CUIDADORES.** Los pacientes tienen derecho a conocer la identidad de los médicos, enfermeras y otras personas involucradas en su cuidado, así como a saber si esas personas son estudiantes, residentes u otros aprendices. El paciente también tiene derecho a conocer las consecuencias financieras inmediatas y a largo plazo de las opciones de tratamiento, en la medida en que estas sean conocidas.

8. **DERECHO A TOMAR DECISIONES SOBRE EL PLAN DE CUIDADO.** El paciente tiene derecho a tomar decisiones sobre el plan de cuidado antes y durante el tratamiento, a rechazar un tratamiento o plan de cuidado recomendado en la medida permitida por la ley y las políticas del centro, y a ser informado de las consecuencias médicas de esa acción. En caso de ocurrir tal rechazo, el paciente tiene derecho a recibir otro cuidado y servicios apropiados que el centro proporcione, o bien a ser transferido a otro centro. Cuando el rechazo de un tratamiento impida proveer un cuidado adecuado de conformidad con las normas profesionales, es posible dar por terminada la relación con el paciente notificándolo con una anticipación razonable. El centro debe notificar a los pacientes sobre cualquier política que pudiese afectar la elección del paciente dentro del centro.

9. **DERECHO A CONTAR CON UNA DIRECTIVA ANTICIPADA.** El paciente tiene derecho a contar con una directiva anticipada (como un testamento vital, una directiva a los médicos o un poder notarial permanente para cuidado de la salud) con respecto a su tratamiento, y a designar a una persona para que tome decisiones en su nombre, con la expectativa de que el centro cumplirá la intención de esa directiva en la medida permitida por la ley y las políticas del centro. La provisión del cuidado no estará condicionada a la existencia de una directiva anticipada. Las instituciones de cuidado de la salud deben asesorar a los pacientes sobre sus derechos, en virtud de las leyes del estado y las políticas del centro, a tomar decisiones médicas informadas; también deben preguntar al paciente si tiene una directiva anticipada e incluir esa información en los registros correspondientes. Asimismo, el paciente tiene derecho a recibir información oportuna sobre cualquier política del centro que pudiese limitar su capacidad para poner en práctica plenamente una directiva anticipada legalmente válida.

10. **DERECHO A LA PRIVACIDAD.** El paciente tiene derecho a recibir la absoluta consideración de su privacidad. La revisión del caso, las consultas, los exámenes y tratamientos deben realizarse protegiendo la privacidad de cada paciente.

11. **DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD.** El paciente tiene derecho a esperar que todas las comunicaciones y los registros relativos a su cuidado sean tratados con carácter confidencial, excepto en casos tales como presunto abuso y riesgo para la salud pública, en los cuales la ley permite o exige hacer denuncias. Asimismo, el paciente tiene derecho a esperar que el centro ponga énfasis en la confidencialidad de esta información cuando la divulgue a otras partes facultadas para revisar la información de estos registros.

12. DERECHO A ACCEDER AL REGISTRO MÉDICO. El paciente tiene derecho a revisar los registros relacionados con su cuidado médico y a recibir una explicación o interpretación de la información según sea necesario, excepto cuando la ley lo restrinja. El hospital permite al paciente solicitar, modificar y obtener información sobre las divulgaciones que puedan hacerse de su información de salud de conformidad con las leyes y reglamentaciones. El paciente y su representante legalmente designado tienen derecho a acceder a la información contenida en el registro médico del paciente, dentro de los límites establecidos por la ley.

13. DERECHO A SER INFORMADO SOBRE RELACIONES DE NEGOCIOS Y PROFESIONALES. El paciente tiene derecho a preguntar y ser informado sobre la existencia de relaciones de negocios entre el centro, instituciones educativas, otros proveedores de cuidado de la salud o pagadores, que puedan influir en su tratamiento y su cuidado. Asimismo, el paciente tiene derecho a obtener información sobre la existencia de cualquier relación profesional entre las personas que lo estén tratando, designadas por sus respectivos nombres.

14. DERECHO A PARTICIPAR EN CUESTIONES DE ÉTICA. El paciente y su representante designado tienen derecho a participar en la revisión de las cuestiones de ética que surjan durante su cuidado.

15. DERECHO A PARTICIPAR EN UNA INVESTIGACIÓN. El paciente tiene derecho a aceptar o negarse a participar en estudios de investigación o experimentaciones con seres humanos que afecten su cuidado y tratamiento, o que requieran su participación directa, así como a recibir una explicación completa de esos estudios antes de otorgar su consentimiento. El paciente que se niega a participar en esas investigaciones o experimentaciones aún tiene derecho a recibir el cuidado más eficaz que el centro pueda proporcionarle de otro modo.

16. DERECHO A LA CONTINUIDAD DEL CUIDADO. El paciente tiene derecho a esperar una continuidad razonable del cuidado cuando así corresponda, y a ser informado por los médicos y otros cuidadores sobre las opciones de cuidado disponibles y realistas cuando ya no corresponda seguir brindando cuidado de hospital o médico. Asimismo, el paciente tiene derecho a saber con anticipación qué horarios de citas y qué médicos están disponibles y en dónde. El paciente también tiene derecho a esperar que el centro proporcione un mecanismo mediante el cual el paciente sea informado por su médico, o por un delegado del médico, sobre los requisitos de cuidado continuado de la salud del paciente después del alta.

17. DERECHO A SER INFORMADO SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS. El paciente tiene derecho a ser informado sobre las políticas y las prácticas del centro relacionadas con su cuidado, su tratamiento y las responsabilidades hacia los pacientes. Asimismo, el paciente tiene derecho a ser informado sobre los recursos disponibles para resolver controversias, quejas, protestas y conflictos, como comités de ética, representantes de pacientes y otros mecanismos disponibles en el centro.

18. DERECHO A RECIBIR UNA EXPLICACIÓN DE LA FACTURA. El paciente tiene derecho a ser informado sobre los cargos del centro por los servicios, así como sobre los métodos de pago disponibles. Asimismo, el paciente tiene derecho a examinar su factura y a recibir una explicación sobre esta, independientemente de cuál sea la fuente de pago.

19. DERECHO A RECIBIR IGUALDAD DE ACCESO AL TRATAMIENTO. El paciente tendrá igualdad de acceso al tratamiento o las facilidades que resulten médicamente indicadas, independientemente de factores como raza, credo, sexo, origen nacional o fuente de patrocinio.

20. DERECHO A PARTICIPAR EN LOS PLANES DE TRATAMIENTO Y ALTA MÉDICA. El paciente tiene derecho a ser incluido a los fines de establecer y supervisar su plan de tratamiento individual, en

la medida de lo posible y en función de su estado físico y cognitivo. Asimismo, el paciente debe participar en las decisiones sobre su plan de alta, en la medida de lo posible y en función de su estado físico y cognitivo.

21. DERECHO DE ACCESO A UN INTÉRPRETE. El paciente que no hable o no entienda el idioma de la población predominante tendrá acceso a un intérprete para garantizar la comprensión de su condición médica y su plan de tratamiento de rehabilitación. El paciente con dificultades de audición o del habla tendrá acceso a los servicios de comunicación correspondientes. Los pacientes y las familias que se comuniquen por lenguaje de señas dispondrán de servicios de intérpretes certificados de nivel 3 para la interpretación de información médica y la enseñanza de cuidados en el hogar.

22. DERECHO A DESIGNAR UNA PERSONA PARA QUE TOME DECISIONES EN NOMBRE DEL PACIENTE. El tutor, los familiares o la persona responsable legalmente autorizada tienen derecho a ejercer, en la medida permitida por la ley, los derechos establecidos en nombre del paciente si este ha sido declarado incompetente de conformidad con la ley, si el médico del paciente determina que este es médicamente incapaz de comprender el tratamiento o procedimiento propuesto, si el paciente es incapaz de comunicar sus deseos con respecto al tratamiento, o si el paciente es menor de edad.

23. DERECHO A ESTAR LIBRE DE ABUSO. El paciente tiene derecho a estar libre de abuso mental, físico, sexual y verbal, así como de negligencia y explotación. Asimismo, el paciente tiene derecho a acceder a servicios de protección y defensoría.

24. DERECHO A ESTAR LIBRE DE RESTRICCIONES. Todos los pacientes tienen derecho a estar libres de restricciones o reclusiones que sean impuestas como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal. Sólo es posible imponer una restricción o reclusión para garantizar la seguridad física inmediata del paciente, un miembro del personal u otras personas, y debe suspenderse lo antes posible.

25. DERECHO A LA PRESERVACIÓN DE LA IMAGEN PROPIA. El paciente tiene derecho a gozar de un ambiente que preserve su dignidad y contribuya a una imagen positiva de sí mismo.

26. ADEMÁS, EL PACIENTE ADOLESCENTE GOZA DE LOS SIGUIENTES DERECHOS:

- a. Derecho a solicitar ser separado de los pacientes adultos.
- b. Si es menor de edad, el derecho a mantener una comunicación regular con su familia.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

1. **RESPONSABILIDAD DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN.** El paciente es responsable de proporcionar, a su mejor saber y entender, información sobre sus dolencias actuales, enfermedades pasadas, internaciones, medicaciones y otros asuntos relacionados con su salud. Para participar eficazmente en la toma de decisiones, el paciente debe ser alentado a asumir la responsabilidad de solicitar información adicional o aclaraciones sobre su estado de salud o tratamiento toda vez que no comprenda alguna información e instrucciones. Asimismo, el paciente tiene la responsabilidad de informar todo cambio inesperado en su estado de salud al médico o miembro del equipo de cuidado de la salud correspondiente.
2. **RESPONSABILIDAD DE SEGUIR EL PLAN DE TRATAMIENTO.** El paciente es responsable de seguir el plan de tratamiento recomendado por el médico primariamente responsable de su cuidado. Esto puede incluir el cumplimiento con las instrucciones y recomendaciones de los miembros del equipo de rehabilitación asignados para llevar a cabo el plan de cuidado coordinado. Asimismo, el paciente es responsable de concurrir a las citas y, cuando no pueda hacerlo por cualquier motivo, de notificar al miembro correspondiente del equipo de cuidado de la salud. El paciente también es responsable de informar a su médico y a otros cuidadores si anticipa problemas para seguir el tratamiento indicado.
3. **RESPONSABILIDAD POR RECHAZAR UN TRATAMIENTO.** El paciente es responsable de sus actos si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones del médico.
4. **RESPONSABILIDAD DE PROPORCIONAR UNA COPIA DE LAS DIRECTIVAS ANTICIPADAS.** El paciente es responsable de asegurarse de que el centro de cuidado de la salud reciba una copia por escrito de sus directivas anticipadas, si corresponde.
5. **RESPONSABILIDAD POR OBLIGACIONES FINANCIERAS.** El paciente es responsable de asegurarse de que las obligaciones financieras correspondientes al cuidado de su salud se cumplan tan rápidamente como sea posible. Asimismo, el paciente es responsable de proporcionar la información necesaria para las reclamaciones del seguro y de trabajar con el centro a los fines de hacer arreglos de pago, cuando sea necesario.
6. **RESPONSABILIDAD DE CUMPLIR LAS REGLAS Y REGLAMENTACIONES.** El paciente es responsable de cumplir las reglas y reglamentaciones del centro relativas a su cuidado y su conducta. El paciente debe estar al tanto de la obligación del centro de ser razonablemente eficiente y equitativo en la provisión de cuidado a otros pacientes y la comunidad. Las reglas y reglamentaciones del centro tienen como fin ayudar a este a cumplir esa obligación.
7. **RESPONSABILIDAD DE SER ATENTO CON LOS DERECHOS DE OTRAS PERSONAS.** Los pacientes y sus familias son responsables de adaptarse razonablemente a las necesidades del centro, otros pacientes, el personal médico y los empleados. Asimismo, el paciente es responsable de ser atento con los derechos de otros pacientes y del personal del centro, así como de colaborar con respecto al control del ruido y el número de visitantes. El paciente también es responsable de respetar la propiedad de otras personas y del centro.
8. **RESPONSABILIDAD POR LA SALUD PERSONAL.** La salud de una persona depende de mucho más que simplemente los servicios de salud. El paciente es responsable de reconocer el impacto de su estilo de vida en su salud personal.

TIRR MEMORIAL HERMANN

Derechos y responsabilidades del paciente (versión resumida – revisada en junio de 2010)

TIRR Memorial Hermann reconoce los derechos de los seres humanos a la libertad de expresión, decisión y acción, y protegerá esos derechos de todos los pacientes, independientemente de su edad, a fin de que se tengan en cuenta y se preserven sus necesidades de privacidad y su dignidad personal.

Para proporcionar un cuidado de la salud de calidad a los pacientes y sus familias, TIRR sostiene que nuestros pacientes tienen los siguientes derechos:

1. El derecho a recibir una respuesta razonable a las solicitudes de tratamiento, dentro de la misión del centro.
2. El derecho a recibir igualdad de acceso al tratamiento.
3. El derecho a estar libre de todo tipo de abuso.
4. El derecho a acceder a servicios de protección y defensoría.
5. El derecho a recibir un cuidado atento, cortés y respetuoso.
6. El derecho a gozar de un ambiente que preserve su dignidad y contribuya a una imagen positiva de sí mismo.
7. El derecho a tomar decisiones respecto a su plan de cuidado de la salud, incluido el tratamiento eficaz del dolor, y a aceptar o rechazar un tratamiento.
8. El derecho a participar en los planes de tratamiento y alta médica.
9. El derecho a no recibir medicamentos excesivos o innecesarios.
10. El derecho a mantener una comunicación eficaz y a participar en todos los aspectos del cuidado.
11. El derecho a conocer la identidad del personal de cuidado de la salud y de los médicos que le brindan cuidado.
12. El derecho a recibir información sobre un tratamiento o procedimiento a fin de otorgar un consentimiento informado.
13. El derecho a estar libre de restricciones de cualquier tipo que no sean médicamente necesarias.
14. El derecho a disponer de los servicios de un intérprete.
15. El derecho a formular directivas anticipadas.
16. El derecho a designar una persona para que tome decisiones en su nombre.
17. El derecho a gozar de privacidad personal y de la confidencialidad de su información de salud.
18. El derecho a recibir información sobre sus derechos como paciente y sobre cómo resolver sus quejas, protestas y conflictos.
19. El derecho a participar en cuestiones de ética, incluida la resolución de problemas relacionados con las decisiones del cuidado de su salud.

20. El derecho a ser informado sobre investigaciones en seres humanos y proyectos educativos que afecten su tratamiento.
21. El derecho a acceder a su registro médico.
22. El derecho a solicitar y recibir una factura detallada.
23. El derecho a solicitar una habitación separada de los pacientes adultos (en el caso de los menores).
24. Si es menor de edad, el derecho a mantener una comunicación regular con su familia.

Responsabilidades del paciente

1. La responsabilidad de proporcionar información sobre sus dolencias actuales, enfermedades pasadas, internaciones, medicaciones y otros asuntos relacionados con su salud.
2. La responsabilidad de seguir el plan de tratamiento, así como las reglas y reglamentaciones del centro.
3. La responsabilidad por rechazar un tratamiento.
4. La responsabilidad de proporcionar una copia de las directivas anticipadas al centro, si corresponde.
5. La responsabilidad de que las obligaciones financieras se cumplan lo más rápidamente posible.
6. La responsabilidad de ser atento con los derechos de otras personas.
7. La responsabilidad por la salud personal, reconociendo el impacto que tiene en ella el estilo de vida.
8. La responsabilidad de hacer preguntas o de reconocer que no se comprende el curso de tratamiento o la decisión sobre el cuidado.
9. La responsabilidad de seguir las instrucciones, políticas, reglas y reglamentaciones establecidas para apoyar el cuidado de calidad y un entorno seguro para todas las personas del hospital.