

Derechos de los pacientes de AAMC y aviso de no discriminación

Este aviso describe sus derechos y responsabilidades como paciente y la política de no discriminación de AAMC. Por favor de revisar cuidadosamente.

Queremos animarle, como paciente del Centro Médico Anne Arundel (Anne Arundel Medical Center), a que hable sin timidez con su equipo de atención médica, participe en sus opciones de tratamiento y promueva su propia seguridad al estar bien informado e involucrado en su atención. Queremos que se considere un colaborador de su propia atención, es nuestra intención que se informe sobre sus derechos y también acerca de sus responsabilidades durante su estancia en nuestro hospital. Extendemos una invitación a usted y a su familia para que se unan a nosotros como miembros activos de su equipo de atención.

Sus derechos:

1. Tiene el derecho de recibir atención considerada, respetuosa y con sentido humano en un entorno seguro, independientemente de su edad, sexo, raza, país de origen, religión, orientación sexual, identidad de género o discapacidades, o bien, de su capacidad de pago.
2. Tiene el derecho de recibir atención en un entorno seguro libre de toda forma de abuso, negligencia o trato indebido.
3. Tiene el derecho de que lo llamen por su nombre propio o pronombre preferido, y de estar en un ambiente donde se conserve la dignidad y contribuya a una autoimagen positiva.
4. Tiene el derecho de que se le informen los nombres de sus médicos, de sus enfermeros y de todos los miembros del equipo de atención médica que dirigen su atención o se la brindan.
5. Tiene el derecho de que se notifique con prontitud a un familiar o persona de su elección y a su propio médico acerca de su admisión en el hospital.
6. Tiene el derecho de que alguien permanezca con usted para darle apoyo emocional durante su estancia en el hospital, a menos que la presencia de su visitante comprometa sus derechos, su seguridad o su salud o los de los demás. Tiene el derecho de rechazar visitas en cualquier momento.
7. Tiene el derecho de que su médico le indique cuál es su diagnóstico y su posible pronóstico, sus beneficios y riesgos del tratamiento, así como el resultado esperado del tratamiento, incluidos los resultados imprevistos. Tiene el derecho de dar su consentimiento informado por escrito antes de que inicie cualquier procedimiento que no sea de emergencia.
8. Tiene el derecho de que evalúen su dolor y que lo incluyan en las decisiones acerca de cómo tratar su dolor.
9. Tiene el derecho de no estar limitado por restricciones de inmovilización ni en aislamiento de ninguna forma que no sea médicamente obligatoria.
10. Puede esperar total consideración de su privacidad y confidencialidad en las conversaciones sobre su atención, en los exámenes y en los tratamientos.
11. Tiene el derecho de acceder a servicios de protección y por violencia doméstica en casos de abuso o negligencia. El hospital le proveerá una lista de estos recursos.
12. Usted, su familia y sus amigos (con su permiso) tienen el derecho de participar en decisiones acerca de su atención, sus tratamientos y los servicios que se le prestan, incluido el derecho de rechazar tratamiento hasta el grado que permita la ley. Si abandona el hospital en contra de la recomendación de su médico, el hospital y los médicos no se harán responsables de ninguna consecuencia médica que pueda ocurrir.
13. Tiene el derecho de estar de acuerdo con o rehusarse a participar en estudios de investigación médica. Puede retirarse de un estudio en cualquier momento sin que esto afecte su acceso a una atención estándar.
14. Tiene el derecho de recibir comunicación que pueda entender. El hospital ofrecerá gratuitamente servicio de lenguaje de señas e intérpretes en idiomas extranjeros según sea necesario. La información se dará según su edad, nivel de comprensión e idioma. Si tiene impedimentos visuales, auditivos, del habla o de otra clase, recibirá ayuda adicional para garantizar que queden satisfechas sus necesidades de atención.
15. Tiene el derecho de girar instrucciones anticipadas y nombrar a alguien que tome decisiones relacionadas con su atención médica, en caso de que usted no pueda hacerlo. Si no ha girado instrucciones anticipadas, podemos brindarle información y ayuda para hacerlo.
16. Tiene el derecho de que se le involucre en su plan de alta hospitalaria. Puede esperar que se le informe oportunamente acerca de su alta, traslado a otras instalaciones o traslado a otro nivel de atención. Antes de que le den de alta, puede esperar recibir información acerca de la atención de seguimiento que pueda necesitar. Tiene el derecho de recibir un resumen de sus cargos hospitalarios y médicos.
17. Puede esperar que toda la comunicación y los expedientes acerca de su atención reciban un trato confidencial, a menos que la ley permita su revelación. Tiene el derecho de ver o recibir una copia de sus expedientes médicos. Puede agregar información a su expediente médico al ponerse en comunicación con el Departamento de Registros Médicos (Medical Records Department). Tiene el derecho de solicitar una lista de personas a quienes se les reveló su información personal de salud.
18. Tiene el derecho de dar o rehusarse a dar su consentimiento para que se produzcan o utilicen grabaciones, fotografías, filmaciones u otras imágenes para fines internos o externos distintos a la identificación, como en el Expediente médico Epic o para diagnóstico o tratamiento.

19. Si usted o un familiar necesita hablar sobre un tema ético relacionado con su atención, habrá un miembro del Servicio de Ética (Ethics Service) a su disposición en todo momento. Solicítelo por medio de la operadora.
20. Tiene el derecho de tener acceso a servicios espirituales. Hay capellanes de turno a su disposición para apoyarlo directamente o para que lo pongan en comunicación con su propio ministro religioso. Puede localizar a un capellán por medio de la operadora.
21. Tiene el derecho de expresar sus preocupaciones acerca de la atención que reciba. Si tiene algún problema o alguna inquietud, puede hablar con su médico, con el gerente de enfermería o con un gerente de departamento. Puede comunicarse también con el Departamento de Defensoría del Paciente (Patient Advocacy Department) al 443-481-6890 o por correo electrónico a patientadvocacy@aahs.org.

Si su preocupación no se resuelve a su satisfacción, puede comunicarse también con:

Maryland Department of Health & Hygiene
Office of Health Care Quality
Hospital Complaint Unit
Spring Grove Hospital Center
Bland Bryant Building
Catonsville, Maryland 21228
410-402-8000

The Joint Commission
Office of Quality Monitoring
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
1-800-994-6610
complaint@jointcommission.com

La atención que recibe un paciente depende parcialmente del paciente. Por lo tanto, además de los Derechos del paciente indicados en párrafos anteriores, el paciente también tiene ciertas responsabilidades. Estas responsabilidades se las presentan al paciente en aras de confianza y el respeto mutuo:

Sus responsabilidades:

1. Se espera que brinde información completa y precisa, incluidos sus datos siguientes: nombre completo, dirección, número de teléfono residencial, fecha de nacimiento, número del Seguro Social, aseguradora y empleador, cuando sea necesario.
2. Debe dar una copia de sus instrucciones anticipadas, si las tuviera, al hospital o a su médico.
3. Se espera que brinde información completa y precisa acerca de lo siguiente: su salud y sus antecedentes médicos, que incluyen condición actual, enfermedades anteriores, estancias en hospital, medicinas, vitaminas, productos a base de hierbas y cualquier otro asunto que se relacione con su salud, incluso riesgos percibidos de seguridad.
4. Se espera que haga preguntas cuando no entienda alguna información o instrucciones. Si cree que no puede seguir con su plan de tratamiento, usted es responsable de indicárselo al médico. Usted es responsable de los resultados, si no acata el plan de atención o de tratamiento.
5. Se espera que participe activamente en su plan de manejo del dolor y que mantenga informados a sus médicos y enfermeros sobre la eficacia de su tratamiento.
6. Se le pide que deje sus objetos de valor en casa y lleve solo los artículos necesarios para su estancia en el hospital. La responsabilidad final de sus propias pertenencias la tiene usted.
7. Se espera que trate a todo el personal del hospital, a otros pacientes y a los visitantes con cortesía y respeto; que acate todas las normas del hospital y las normativas de seguridad que sea consciente de los niveles de ruido, la privacidad y el número de visitantes. No se tolerarán amenazas.
8. Se espera que ofrezca información completa y precisa acerca de su cobertura de seguro de salud y que pague sus facturas puntualmente.
9. Tiene la responsabilidad de acudir a sus citas, de llegar a tiempo y de llamar a su proveedor de atención médica en caso de que no pueda presentarse a alguna cita.
10. No debe tomar fotografías ni hacer filmaciones del personal de ninguna manera sin el consentimiento de este.

Política de No Discriminación de Pacientes de AAMC:

AAMC (Centro Médico Anne Arundel) tiene el compromiso de brindar atención, servicios y apoyo con sentido humano a los pacientes y sus visitantes, con el fin de crear un ambiente acogedor y positivo en todo lo que se relacione con, proteja a y promueva los derechos de los pacientes.

- Los encargados del cuidado y los representantes de AAMC darán la bienvenida a todos los pacientes y visitantes que estén recibiendo atención, servicios o apoyo del Anne Arundel Medical Center y de sus clínicas y servicios afiliados, y darán a todos un trato equitativo. Cada interacción estará libre de discriminación en función de edad, raza, color, credo, origen étnico, religión, país de origen, estado civil, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género (LGBTQ [comunidad integrada por lesbianas, gays, bisexuales, transexuales y queer]), discapacidad, condición de veterano o militar, o cualquier otra base prohibida por la ley federal, estatal o local.
- Los encargados del cuidado y los representantes de AAMC informarán a los pacientes que hay adaptaciones disponibles para necesidades especiales y singulares en congruencia con los requisitos federales y estatales, y se asegurarán de que se ponga a disposición tal apoyo. Por ejemplo, habrá disponibilidad de servicios de interpretación de idiomas para pacientes que no hablen inglés, y de interpretación por lenguaje de señas para pacientes con impedimentos auditivos.
- Los encargados del cuidado y los representantes de AAMC se asegurarán de que los pacientes tengan un acceso equitativo a atención de calidad, y recibirán gustosamente a sus visitantes en un entorno libre de discriminación en función de edad, raza, color, credo, origen étnico, religión, país de origen, estado civil, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, discapacidad, condición de veterano o militar, o cualquier otra base prohibida por la ley federal, estatal o local. Además, los encargados del cuidado se asegurarán de que los visitantes reciban privilegios equitativos para las visitas en congruencia con las preferencias de los pacientes y sus derechos de privacidad.
- Cualquier persona que crea que ella u otra persona ha estado sujeta a discriminación ilícita puede presentar una queja por medio del procedimiento de quejas y reclamaciones de AAMC.

- Los encargados del cuidado y los representantes de AAMC tienen prohibido tomar represalias en contra de cualquier persona que se queje por o denuncie actos de discriminación, presente una queja o colabore en una investigación de discriminación u otro procedimiento judicial relacionado al amparo de la ley federal, estatal o local.
- El director de Cumplimiento Corporativo (Corporate Compliance), el representante de los pacientes o un designado de AAMC es el responsable de coordinar el cumplimiento con esta política de no discriminación, incluso la capacitación a los encargados del cuidado y a los representantes en ratificación de esta política.
- Para ser congruentes con nuestra Misión y nuestros valores esenciales, los encargados del cuidado y los representantes darán un trato equitativo a todos los pacientes cuando presten servicios, brinden ayuda financiera y faciliten otros beneficios. Nuestros encargados del cuidado y representantes se asegurarán de que cada paciente tenga un acceso equitativo a la misma atención de calidad, independientemente de aspectos de edad, raza, color, credo, origen étnico, religión, país de origen, estado civil, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, discapacidad, condición de veterano o militar, o cualquier otra base prohibida por la ley federal, estatal o local.
- Los encargados del cuidado y los representantes de AAMC informarán a los pacientes acerca de esta política y del compromiso de AAMC con prestar servicio a todos de manera gentil y sin discriminación.
- Cualquier encargado del cuidado o representante de AAMC que reciba de un paciente o visitante una queja verbal o escrita de discriminación debe remitir a esa persona al director de Cumplimiento Corporativo (Corporate Compliance), al director de Manejo de Riesgos (Risk Management) o al gerente de Defensoría del Paciente (Patient Advocacy), y reiterar que se puede presentar una queja sin temor a recibir represalias.