**DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE 2024**

***Neosho Memorial Regional Medical Center,*** *un hospital de acceso crítico, respeta la dignidad y el orgullo de cada persona a la que brinda servicios. Se deben respetar los derechos de todos los pacientes sin distinción de edad, género, discapacidad, raza, color, ascendencia, ciudadanía, religión, embarazo, orientación sexual, identidad o expresión de género, país de origen, condición médica, estado civil, condición de veterano, fuente o capacidad de pago, o cualquier otra condición prohibida por la ley federal, estatal o local. Se informará a cada paciente o a su representante de los derechos y las responsabilidades del paciente antes de administrar o interrumpir la atención; el personal de registro entregará una copia de los Derechos y responsabilidades del paciente. Adoptamos y afirmamos como política los siguientes derechos de los pacientes que reciben servicios en nuestro centro de atención médica:*

**Atención considerada y respetuosa**

* Recibir **atención ética, de gran calidad, segura** y **profesional** sin discriminación.
* No sufrir ninguna forma de **abuso ni acoso.**
* Ser tratado con **consideración, respeto** y **reconocimiento** de su individualidad, incluida la necesidad de privacidad en el tratamiento. Esto incluye el derecho a solicitar que el centro de atención médica gestione que haya una persona de su propio género presente durante determinadas partes de los exámenes físicos, tratamientos o procedimientos realizados por un profesional de la salud del sexo opuesto, excepto en emergencias, y el derecho a no permanecer desnudo más tiempo del necesario para lograr el propósito médico para el cual se le pidió al paciente que se quitara sus prendas.

**Información sobre el estado de salud y la atención**

* Recibir **información sobre su estado de salud** en términos que se pueda prever razonablemente que un paciente entienda, y participar en el diseño y la implementación del plan de atención y tratamiento.
* Derecho a que se le informen los **nombres** y las **funciones** de todos los médicos/proveedores y otros profesionales de la salud que brindan atención directa al paciente.
* Recibir información sobre cualquier **requisito de atención médica continua** después de recibir el alta del hospital. El paciente también tendrá derecho a recibir asistencia del médico/proveedor y del personal hospitalario apropiado para organizar la atención de seguimiento necesaria después del alta.
* Recibir información sobre los **riesgos, beneficios y efectos secundarios** de todos los medicamentos y procedimientos de tratamiento.
* Recibir información sobre los **resultados** de la atención, el tratamiento y los servicios.
* Acceder a una evaluación y a un **manejo del dolor** adecuados.
* Ser informado si el hospital ha autorizado a **otras instituciones sanitarias o educativas** a participar en el tratamiento del paciente. El paciente también tendrá derecho a conocer la identidad y la función de estas instituciones, y puede negarse a permitir su participación en el tratamiento.

**Toma de decisiones y notificación**

* Elegir a una persona para que sea su **representante de atención médica o el encargado de tomar decisiones**. El paciente también puede ejercer su derecho a excluir a cualquier miembro de la familia de participar en sus decisiones de atención médica.
* Que se notifique de inmediato la **admisión** al hospital a un miembro de la familia, al representante elegido o a su propio médico/proveedor.
* **Solicitar o rechazar el tratamiento.** Este derecho no debe interpretarse como un mecanismo para exigir la prestación de tratamientos o servicios considerados médicamente innecesarios o inapropiados.
* Formular **directivas anticipadas** y pedir que el personal del hospital y los profesionales que brindan atención en el hospital las cumplan.
* **Retirarse** del centro de atención médica en contra del consejo del médico/proveedor en la medida permitida por la ley.

**Acceso a los servicios**

* Recibir, lo antes posible, los servicios de un **traductor o intérprete, dispositivos de telecomunicaciones** y cualquier otro servicio o dispositivo necesario para facilitar la comunicación entre el paciente y el personal sanitario del hospital.
* Traer un animal de servicio al centro de atención médica, excepto cuando el ingreso de estos animales esté específicamente prohibido de acuerdo con la política del centro (por ejemplo, quirófanos, unidades de pacientes donde un paciente está inmunodeprimido o en aislamiento).
* Acceder a **asesoramiento pastoral** y participar en **actividades religiosas o sociales** mientras está en el hospital, a menos que el médico/proveedor considere que estas actividades no son aconsejables desde el punto de vista médico.
* Acceder a un **alojamiento protegido, seguro e higiénico** y a una alimentación nutritiva, bien equilibrada y variada.
* Ponerse en contacto con personas fuera del centro de atención médica por medio de comunicaciones verbales y escritas.
* Poder **ingresar** en los edificios y terrenos del centro. **Neosho Memorial Regional Medical Center** reconoce la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, una legislación de amplio alcance.
* Recibir una **respuesta** rápida y razonable a las **preguntas y solicitudes** de servicio.
* Solicitar una evaluación de la planificación del alta.

**Acceso a registros médicos**

* Que los **registros médicos** del paciente, incluida toda la información médica computarizada, sean confidenciales y acceder a la información en un plazo razonable. El paciente puede decidir quién puede recibir copias de los registros, excepto según lo exija la ley.
* Al salir del centro de salud, los pacientes tienen derecho a obtener **copias** de sus registros médicos.

**Decisiones éticas**

* Participar en las **decisiones éticas** que puedan surgir en el curso de la atención, incluidos los problemas de resolución de conflictos, la suspensión de los servicios de reanimación y la renuncia al tratamiento de soporte vital o su retiro.
* Si el centro de salud o su equipo deciden que la negativa del paciente al tratamiento le impide recibir la atención adecuada según las normas éticas y profesionales, la **relación con el paciente** puede finalizar.

**Servicios de protección**

* Acceder a **servicios de protección y defensa**.
* No ser sometido a restricciones de ningún tipo que no sean médicamente necesarias o que el personal utilice como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
* El paciente que recibe tratamiento para una **enfermedad mental o discapacidad del desarrollo**, además de los derechos enumerados en este documento, tiene los derechos establecidos por todas las leyes estatales vigentes.
* Ejercer todos los **derechos legales y civiles** como ciudadano a menos que la ley indique lo contrario.
* Acceder a una revisión imparcial de presuntas **violaciones de los derechos del paciente**.
* Esperar que los **procedimientos de emergencia** se lleven a cabo sin demoras innecesarias.
* Dar su **consentimiento** para un procedimiento o tratamiento y acceder a la información necesaria para otorgarlo.
* No ser obligado a realizar **trabajos para el centro de atención médica**, a menos que sea parte del tratamiento del paciente y se realice por elección de este.
* Presentar una queja ante el Departamento de Salud u otros organismos de mejora de la calidad o de acreditación, u otros organismos de certificación, si tiene una preocupación sobre el **abuso del paciente**, negligencia, apropiación indebida de pertenencias de un paciente en el centro de atención médica u otra queja o inquietud sobre la seguridad del paciente o sobre calidad no resuelta.

**Pago y administración**

* Evaluar y recibir una explicación de la **factura del centro de salud** del paciente, independientemente de la fuente de pago, y poder recibir, previa solicitud, información relacionada con la disponibilidad de recursos financieros conocidos.
* Un paciente que es elegible para recibir los servicios de **Medicare** tiene derecho a saber, previa solicitud y antes del tratamiento, si el proveedor o el centro de atención médica aceptan la tasa de asignación de Medicare.
* Recibir, previa solicitud, antes del tratamiento, un **cálculo** razonable de los **cargos** de la atención médica.
* Recibir información por escrito sobre las políticas y los procedimientos del centro de atención médica para el inicio, la revisión y la resolución de las quejas de los pacientes, incluidos la dirección y el número de teléfono donde se pueden presentar las quejas.

**Derechos adicionales de los pacientes**

* Excepto en casos de emergencia, el paciente puede ser **trasladado a otro centro de atención médica** solo si se le da una explicación completa del motivo del traslado y se le informan las disposiciones para la atención continua, y si la institución receptora lo acepta.
* Obtener la **opinión de otro médico/proveedor**, incluidos especialistas, a petición y a cargo del paciente.
* Usar ropa personal y **artículos religiosos o simbólicos adecuados**, siempre que no interfieran con los procedimientos de diagnóstico o tratamiento.
* Solicitar la visita de mascotas, excepto cuando el ingreso de los animales esté específicamente prohibido de acuerdo con las políticas del centro de atención médica (por ejemplo, quirófanos, unidades de pacientes donde un paciente está inmunodeprimido o en aislamiento).

**RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE**

La atención que recibe un paciente depende parcialmente de é mismo. Por lo tanto, además de los derechos anteriores, un paciente tiene determinadas responsabilidades. Estas deben presentarse al paciente en aras de confianza y respeto mutuos.

* Proporcionar información precisa y completa sobre su estado de salud, historial médico, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con la salud.
* Informar al profesional responsable sobre los riesgos percibidos en su cuidado y los cambios imprevistos en su estado.
* Manifestar la comprensión de un curso de acción contemplado y lo que se espera del paciente, y hacer preguntas cuando no lo comprenda.
* Seguir el plan de atención establecido por el médico o proveedor, incluidas las instrucciones del personal de enfermería y demás profesionales de la salud a medida que se cumplen las órdenes del médico/proveedor.
* Asistir a las citas o notificar al centro de atención médica o al médico/proveedor cuando no pueda hacerlo.
* Ser responsable de las acciones personales en caso de que se rechace el tratamiento o no se sigan las órdenes del médico/proveedor.
* Garantizar que las obligaciones financieras del paciente se cumplan a la mayor brevedad posible.
* Seguir las políticas, los procedimientos, las reglas y las regulaciones del centro de atención médica.
* Con el fin de que siempre se trate al personal del hospital con dignidad y respeto. El abuso verbal no será tolerado y la agresión física se reportará a la policía. La agresión a un trabajador de salud en Kansas es un delito menor de clase A, el cual implica una sentencia máxima de un año de cárcel y una multa de $2,500.
* Respetar los derechos de otros pacientes y del personal del centro de atención médica.
* Respetar sus pertenencias y las de otras personas del centro de atención médica.
* Ayudar al personal a evaluar el dolor, pedir un tratamiento que alivie el dolor de manera oportuna, hablar sobre las opciones y expectativas de alivio con los cuidadores, trabajar con los cuidadores para diseñar un plan de manejo del dolor, informar al personal cuando el dolor no disminuya y manifestar las preocupaciones con respecto a los medicamentos para el dolor.
* Informar al centro de atención médica si se infringen los derechos del paciente o cualquier preocupación relativa a la seguridad, incluido el riesgo percibido en la atención y los cambios imprevistos en su estado.

**DERECHOS DE VISITA DEL PACIENTE**

***Neosho Memorial Regional Medical Center*** *reconoce la importancia de la familia, el cónyuge, la pareja, los amigos y otros visitantes en el proceso de atención de los pacientes. Adoptamos y afirmamos como política los siguientes derechos de visita de los pacientes/clientes que reciben servicios en nuestro centro de atención médica:*

* Recibir información sobre sus derechos de visita, incluidas las restricciones clínicas o las limitaciones de estos derechos.
* Designar visitantes, incluidos, entre otros, el cónyuge, la pareja de hecho (incluso del mismo sexo), familiares y amigos. A estos no se les restringirán ni se les negarán los privilegios de visita por motivos de edad, raza, color, país de origen, religión, género, identidad de género, expresión de género, orientación sexual o discapacidad. Todos los visitantes gozarán de privilegios de visita plenos e iguales acordes con las restricciones o limitaciones clínicamente necesarias u otras restricciones o limitaciones razonables que los centros médicos pueden necesitar para otorgar tales derechos de acuerdo con los deseos del paciente.
* Recibir visitas de su abogado, médico/proveedor o miembro del clero en cualquier momento razonable.
* Hablar en privado con cualquier persona que desee (sujeto a las regulaciones de visitas del hospital) a menos que un médico considere que no se aconseja desde el punto de vista médico.
* Rechazar visitas.
* Los representantes de los medios de comunicación y los fotógrafos deben ponerse en contacto con el portavoz del hospital para acceder a las áreas clínicas de la institución.

**RESOLUCIÓN DE QUEJAS**

El objetivo del personal de Neosho Memorial es abordar las quejas a la mayore brevedad posible. La forma más sencilla de hacerlo es informarle al respecto al personal de enfermería. Si el paciente o representante no se siente cómodo hablando con el personal de enfermería, llame al director de la unidad o al supervisor del centro.

Puede haber situaciones en las que el paciente tiene un problema que el personal no puede resolver de manera oportuna. El personal de Defensoría del paciente puede ayudarlo:

1. NMRMC Patient Advocate
2. 620-432-5333
3. NMRMC Patient Advocate 629 S. Plummer, PO Box 426, Chanute, KS 66720,

**Presentar una queja independiente del proceso de quejas del hospital**

Los pacientes tienen derecho a presentar una queja ante el Departamento de Salud y Medio Ambiente de Kansas de manera directa, independientemente de si se sigue el proceso de quejas del hospital.

**Departamento de Salud y Medio Ambiente de Kansas**

KDHE Bureau of Health Facilities

900 S.W. Jackson, Topeka, KS 66612

1-800-842-0078

**La remisión de las inquietudes de los beneficiarios de Medicare** con respecto a la calidad de la atención o el alta prematura debe dirigirse a la siguiente dirección:

Kansas Foundation for Medical Care, Inc.

2947 S.W. Wanamaker Drive, Topeka, KS 66614-4193

1-800-432-077

**DNV Healthcare USA, Inc.**

DNV, la organización de acreditación de centros médicos, ofrece cinco canales para presentar quejas hospitalarias:

Sitio web: <https://www.dnvhealthcareportal.com/patient-complaint-report>

Correo electrónico: [hospitalcomplaint@dnv.com](mailto:hospitalcomplaint@dnv.com)

Teléfono: 866-496-9647

Fax: 281-870-4818

Correo postal: DNV Healthcare USA Inc. 4435 Aicholtz Road, Suite 900, Cincinnati, OH 45245

**Laboratorio del sueño**

Los pacientes del laboratorio del sueño también pueden llamar a la Comisión de Acreditación para el Cuidado de la Salud (ACHC) al 1-855-937-2242 si tienen inquietudes sobre la calidad de la atención del laboratorio del sueño.

**La discriminación es contra la ley**

Neosho Memorial Regional Medical Center cumple con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo, ascendencia, ciudadanía, religión, embarazo, orientación sexual, identidad o expresión de género, condición médica, estado civil, fuente o capacidad de pago, condición de veterano protegido o cualquier otra condición prohibida por las leyes federales, estatales o locales. Neosho Memorial Regional Medical Center no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo.

Neosho Memorial Regional Medical Center:

* Proporciona ayudas y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para comunicarse eficazmente con nosotros, tales como los siguientes:

o Intérpretes calificados de lengua de señas

o Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)

* Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, tales como los siguientes:

o Intérpretes calificados

o Información escrita en otros idiomas

Si un paciente necesita estos servicios, debe comunicarse con Kim McCracken, defensora del paciente/coordinadora de Derechos Civiles, llamando al 620-432-5333.

Si cree que Neosho Memorial Regional Medical Center no ha proporcionado estos servicios o lo ha discriminado de otra manera por motivos de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja formal:

Correo postal: Kim McCracken, NMRMC, 629 S. Plummer, PO Box 426, Chanute, KS 66720

Correo electrónico: kimberly\_mccracken@nmrmc.com

Teléfono: 620-432-5333

TTY: 620-431-6587

Fax: 620-431-7556

Puede presentar una queja personalmente, por correo postal o electrónico, o fax. Si necesita ayuda para presentar una queja, Kim McCracken, defensora del paciente/coordinadora de Derechos Civiles está a su disposición.

Usted también puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, electrónicamente a través del Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, o por correo postal o teléfono:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TTY)

Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.