

*El Centro Médico Regional Neosho Memorial respeta la dignidad y el orgullo de cada persona a la que presta servicios. Cada paciente tiene derecho a que se respeten sus derechos, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, color, ancestros, ciudadanía, religión, embarazo, orientación sexual, identidad o expresión de género, nacionalidad, estado de salud, estado civil, condición de veterano de guerra, fuente o capacidad de pago, o cualquier otro motivo que prohiban las leyes federal, estatal o local. Antes de administrar o de suspender su atención como paciente, se informará a cada paciente sobre sus derechos y responsabilidades. Adoptamos y confirmamos como política los siguientes derechos de los pacientes que reciben servicios en nuestros centros médicos:*

#### Cuidado considerado y respetuoso

- A recibir **atención ética, de alta calidad, segura y profesional**, sin discriminación.
- A no sufrir ningún tipo de **abuso o acoso**.
- A ser tratado con **consideración, respeto y reconocimiento** de su individualidad, incluida la necesidad de privacidad en el tratamiento. Se incluye aquí el derecho a solicitar que el centro médico confirme la presencia de una persona del mismo sexo durante ciertas partes de las exploraciones clínicas, los tratamientos o los procedimientos realizados por un profesional de la salud del sexo opuesto, excepto en el caso de emergencias, y el derecho a no permanecer sin ropa más tiempo del estrictamente necesario para cumplir con el objetivo médico para el cual se ha pedido al paciente que se desvista.

#### Información sobre el estado de salud y la atención médica

- A recibir **información sobre su estado de salud** en términos que pueda esperarse, razonablemente, que el paciente comprenda; y a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención y tratamiento.
- A que se le proporcionen los **nombres y las funciones** de todos los médicos, así como de otros profesionales de la salud que le estén brindando atención directa.
- A que se le informe sobre los **requisitos de continuidad de la atención médica** después de que se le dé el alta del hospital. El paciente también tendrá derecho a recibir asistencia del médico y del personal correspondiente del hospital para coordinar la atención de seguimiento requerida luego del alta.
- A ser informado sobre los **riesgos, beneficios y efectos secundarios** de todos los medicamentos y procedimientos empleados para el tratamiento.

- A ser informado sobre todos los **procedimientos de tratamiento alternativos** correspondientes.
- A ser informado de los **resultados** de la atención, del tratamiento y de los servicios.
- A que se le practique una evaluación adecuada y un **control del dolor**.
- A que se le informe si el hospital ha autorizado a **alguna otra institución de atención médica o educativa** a participar en su tratamiento. El paciente también tendrá derecho a conocer la identidad y la función de estas instituciones, y podrá negarse a permitir su participación en el tratamiento.

#### Toma de decisiones y notificación

- A elegir a una persona para que sea su **representante en cuestiones de atención médica o tome decisiones en su nombre**. El paciente también podrá ejercer su derecho de excluir a familiares de participar en la toma de decisiones respecto de su atención médica.
- A que se notifique de inmediato a un determinado familiar, al representante elegido o a su propio médico si el paciente es **hospitalizado**.
- A **solicitar o a rechazar tratamientos**. Este derecho no debe interpretarse como un mecanismo para exigir que se le brinden tratamiento o servicios que se juzguen médicamente innecesarios o inapropiados.
- A establecer **directivas anticipadas**, y que estas se cumplan tanto por parte del personal del hospital como de los médicos que le brindan atención.
- A **retirarse del** centro médico aun en contra del consejo médico, en la medida en que la ley lo permita.

#### Acceso a servicios

- A recibir, cuanto antes, los servicios de un **traductor o un intérprete, dispositivos para telecomunicaciones** y cualquier otro servicio o dispositivo necesarios que faciliten la comunicación entre el paciente y el personal de atención médica del hospital.
- A traer un animal de servicio al establecimiento, excepto cuando los animales de servicio estén específicamente prohibidos en virtud de una política del establecimiento (por ejemplo, en quirófanos, o en unidades de pacientes inmunodeprimidos o aislados).

- Al **asesoramiento pastoral** y a participar en **actividades religiosas o sociales** mientras permanezca en el hospital, a menos que el médico considere que estas no son recomendables desde el punto de vista médico.
- A estar **alojado de manera segura e higiénica** y a recibir una dieta variada, nutritiva y equilibrada.
- A acceder a personas que estén fuera del centro médico mediante comunicación oral y escrita.
- A disponer de **accesibilidad** a los edificios y espacios abiertos del centro médico. El **Centro Médico Regional Neosho Memorial** adhiere a la Ley de Ciudadanos Americanos con Discapacidades (*Americans with Disabilities Act*); una disposición legal de gran alcance.
- A una **respuesta rápida y razonable a sus preguntas y solicitudes** de atención.
- A solicitar una evaluación para planificar el alta.

#### Acceso a la historia clínica

- A que se respete la confidencialidad de su **historia clínica**, incluida toda la información médica computarizada, y a acceder a la información dentro de un plazo razonable. El paciente decidirá quién podrá recibir copias de estos documentos, excepto según lo requiera la ley.
- Los pacientes tienen derecho a obtener **copias** de sus historias clínicas al retirarse del centro médico.

#### Decisiones éticas

- A participar en las **decisiones éticas** que puedan surgir durante la atención médica, incluidos temas de resolución de conflictos, la abstención de brindar servicios de resucitación y la continuidad o la suspensión del tratamiento de soporte vital.
- Si el centro médico o su equipo deciden que la negación del paciente a recibir tratamiento le impedirá recibir la atención adecuada de acuerdo con las normas éticas y profesionales, la **relación con el paciente puede darse por concluida**.

#### Servicios de protección

- A acceder a **servicios de protección y defensa**.
- A estar **libre de restricciones** de cualquier

índole que no sean médicamente necesarias o que el personal utilice como forma de coerción, disciplina, comodidad o represalia.

- Además de los derechos listados en este documento, los pacientes que reciban tratamiento por **enfermedad mental o discapacidad del desarrollo** gozarán de los derechos que les atribuyan las leyes estatales correspondientes.
- A todos los **derechos legales y civiles** que le correspondan como ciudadano, a menos que la ley establezca lo contrario.
- A una revisión imparcial de las **violaciones a los derechos de los pacientes** que denunciara.
- A esperar que los **procedimientos de emergencia** se lleven a cabo sin demoras innecesarias.
- A otorgar su **consentimiento** para procedimientos o tratamientos y a acceder a la información necesaria para proporcionar dicho consentimiento.
- A que no se le exija que **trabaje para el establecimiento**, a menos que el trabajo sea parte del tratamiento del paciente y desarrollarlo sea una elección de este.
- A presentar una queja ante el Departamento de Salud u otros organismos de mejoramiento de la calidad, de acreditación o que expidan certificaciones, si el paciente tiene un problema relacionado con **abuso, negligencia, apropiación indebida** de un bien que le pertenece en el establecimiento o algún otro problema no resuelto relacionado con quejas, con la seguridad o con la calidad.

#### Pago y administración

- A examinar y recibir una explicación de la **factura del centro médico** independientemente de cuál sea la fuente de pago y a recibir, a solicitud, información relacionada con la disponibilidad de recursos económicos conocidos.
- Los pacientes elegibles para **Medicare** tienen el derecho de saber, a solicitud y antes de recibir tratamiento, si el proveedor de atención médica o el centro médico aceptan la tasa de asignación de Medicare.
- A recibir, a solicitud y antes de que se le administre tratamiento, un **cálculo estimado de los cargos** por la atención médica.
- A que se le informen por escrito **las políticas y los procedimientos del centro médico** para iniciar,

revisar y resolver las quejas de los pacientes, incluidos la dirección y el número telefónico del lugar donde puede presentar las quejas.

### Otros derechos de los pacientes

- Excepto en el caso de emergencias, los pacientes pueden ser **transferidos a otro centro médico** solo si se les ha dado una clara explicación de los motivos de la transferencia, se han tomado todas las precauciones para asegurar la continuidad de la atención y se ha obtenido la aceptación de la institución que recibirá al paciente.
- A obtener **la opinión de otro médico**, incluidos especialistas, a solicitud y por cuenta del paciente.
- A usar su vestimenta personal adecuada y **artículos religiosos u otros elementos simbólicos**, en tanto y en cuanto no interfieran en los procedimientos de diagnóstico o en el tratamiento.
- A solicitar permiso para la visita de mascotas, excepto cuando los animales estén específicamente prohibidos en virtud de una política del establecimiento (por ejemplo, en quirófanos, o en unidades de pacientes inmunodeprimidos o aislados).

### RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

La atención que el paciente recibe depende, en parte, de sí mismo. Por lo tanto, además de los derechos mencionados, el paciente tiene ciertas responsabilidades. Estas se deberán explicar al paciente en un contexto de confianza y respeto mutuo.

- Proporcionar información precisa y completa respecto de su estado de salud, sus antecedentes médicos, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.
- Informar al profesional responsable sobre cualquier riesgo que perciba en su atención y cualquier cambio inesperado en su estado de salud.
- Informar que ha entendido las medidas que se tomarán y qué se espera de él, y hacer preguntas cuando no comprenda algo en su totalidad.
- Respetar el plan de atención establecido por su médico, incluidas las instrucciones de las enfermeras y de otros profesionales de la salud cuando estén cumpliendo órdenes del médico.
- Asistir a las citas médicas o avisar al

establecimiento o al médico en caso de que no pueda asistir.

- Ser responsable de sus acciones en caso de rechazar el tratamiento o no seguir las instrucciones del médico.
- Garantizar que las obligaciones económicas correspondientes a su atención médica se cumplan tan pronto como sea posible.
- Respetar las políticas, los procedimientos, las normas y los reglamentos del centro médico.
- Respetar los derechos de los demás pacientes y del personal del establecimiento.
- Ser respetuoso de sus artículos personales y de los de las demás personas del centro médico.
- Ayudar al personal a evaluar el dolor, solicitar rápidamente un calmante, discutir con los cuidadores las opciones para lograr alivio y las expectativas, trabajar con los cuidadores para desarrollar un plan de control del dolor, informar al personal cuando el dolor no ceda y comunicar sus inquietudes acerca de los analgésicos.
- Informar al centro médico en caso de que se violen los derechos del paciente o de problemas de seguridad, incluidos los riesgos percibidos respecto de su atención y cambios inesperados en su estado de salud.

### DERECHOS DEL PACIENTE A RECIBIR VISITAS

*El Centro Médico Regional Neosho Memorial reconoce la importancia que tiene la visita de familiares, cónyuges, parejas, amigos y otros visitantes en el proceso de atención de los pacientes. Adoptamos y confirmamos como política los siguientes derechos de los pacientes que reciben servicios en nuestros centros médicos en lo que respecta a recibir visitas:*

- A estar informados sobre sus derechos a recibir visitas y a conocer las restricciones o limitaciones clínicas a esos derechos.
- A designar a sus visitantes, incluidos, entre otros, su cónyuge, una pareja doméstica (incluidas las parejas del mismo sexo), familiares y amigos. A que no se restrinjan, limiten ni de ningún otro modo se denieguen los privilegios de visita por motivos de edad, raza, color, nacionalidad, religión, género, identidad de género, orientación sexual o discapacidad. A que todos los visitantes gocen de los mismos y completos privilegios, en armonía con cualquier restricción o limitación razonable o clínicamente necesaria que los establecimientos deban

aplicar a tales derechos de acuerdo con los deseos del paciente.

- A recibir visitas del abogado, del médico o de un miembro del clero en cualquier momento razonable.
- A tener privacidad para conversar con quien el paciente desee (sujeto a las reglamentaciones del hospital, a menos que el médico considere que no es recomendable desde el punto de vista médico).
- A negarse a recibir visitas.
- A fin de acceder a las áreas clínicas del hospital, los representantes y los fotógrafos de medios de comunicación deben comunicarse con el vocero del hospital.

### **La discriminación es ilegal**

El Centro Médico Regional Neosho Memorial cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad ni sexo. El Centro Médico Regional Neosho Memorial no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

- Brinda gratuitamente ayuda y servicios a las personas con discapacidades para que puedan comunicarse eficazmente con nosotros, como: intérpretes calificados en lenguaje de señas a través de servicios de interpretación por video.
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Ofrece servicios gratuitos de idioma para las personas cuya lengua madre no es el inglés, como: intérpretes calificados por vía telefónica o a través de videos.
- Información escrita en otros idiomas.

Si un paciente necesita estos servicios, debe comunicarse con Kimberly McCracken, defensora de pacientes (coordinadora de derechos civiles), llamando al interno 5333; con el administrador de casos o con la gerencia de enfermería.

Si un paciente cree que el Centro Médico Regional Neosho Memorial no le ha proporcionado estos servicios o lo ha discriminado de algún otro modo en virtud de su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja a:

Kimberly McCracken, defensora de pacientes,  
629 S. Plummer, Chanute, KS  
66720; 1-620-432-5333

(1-620-431-6587 TDD)  
1-620-431-7556 fax;  
[kimberly\\_mccracken@nmrmc.com](mailto:kimberly_mccracken@nmrmc.com).

Las quejas pueden presentarse personalmente, por correo, por fax o por correo electrónico. Si un paciente necesita ayuda para presentar una queja, Kimberly McCracken, defensora de pacientes, está a su disposición para asistirlo.

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

KDHE Bureau of Facilities  
900 SW Jackson, Topeka, KS 66612  
1-800-842-0078

La derivación de las preocupaciones de los beneficiarios de Medicare con respecto a la calidad de la atención o el alta prematura debe dirigirse a:

Kansas Foundation for Medical Care, Inc.  
2947 SW Wanamaker Dr., Topeka, KS 66614-4193  
1-800-432-0770

Los pacientes del laboratorio del sueño pueden llamar a ACHC al: 1-855-937-2242