



THE UNIVERSITY OF KANSAS HEALTH SYSTEM

# Derechos y responsabilidades del paciente

# Derechos y responsabilidades del paciente

Creemos que los pacientes desean entender y participar activamente en su atención médica. Respetamos y valoramos su rol en la toma de decisiones respecto a su atención médica, y estamos comprometidos a proteger sus derechos como paciente. Honrar estos derechos es una parte importante de respetarlo y cuidarlo.

Brindaremos atención de un modo tal que sea sensible a las diferencias culturales, raciales, religiosas y de otros tipos. Al brindarle este tipo de atención, no discriminamos sobre la base de la raza, el color, la religión, la edad, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, la expresión de género, el origen nacional, las discapacidades o la procedencia de los pagos.

Responderemos a sus solicitudes razonables de tratamiento y a sus necesidades de atención médica. Nuestra respuesta dependerá de la urgencia de su situación y nuestra capacidad de brindarle el tipo de tratamiento que pudiera necesitar.

Le solicitamos que participe en las decisiones acerca de su atención médica hablando con sus cuidadores y adoptando un rol activo en la planificación de su atención. Esto ayuda a garantizar que la atención que reciba conserve su dignidad y refleje sus deseos y valores.

La asistencia de intérpretes está a disposición suya o de su familia, sin costo, cuando recibe servicios proporcionados por el hospital.

## Sus derechos como paciente

Como paciente en nuestro hospital, tiene derecho a lo siguiente. Para ayudarlo tanto a usted como a su representante designado a entender el pleno alcance de sus derechos, los dividimos en categorías.

### Información sobre su atención

- Saber el nombre, la identidad y la condición profesional de todas las personas que le brinden servicios, incluyendo el médico que sea el responsable primario de su atención.
- Recibir información completa y actualizada acerca de su diagnóstico, su tratamiento y su pronóstico, en términos que pueda entender.
- Tener acceso a toda la información contenida en su registro médico.
- Recibir la explicación de cualquier procedimiento, medicamento o tratamiento propuesto en

términos que pueda entender. La explicación debe incluir:

- Una descripción de la naturaleza y el propósito del procedimiento, el fármaco o el tratamiento
- Posibles beneficios
- Efectos secundarios, riesgos o inconvenientes graves que se desconozcan
- Costos potenciales
- Problemas relacionados con la recuperación
- Probabilidades de éxito
- Discusión de procedimientos o tratamientos alternativos
- Aceptar o rechazar cualquier procedimiento, fármaco o tratamiento, y ser informado de las consecuencias de un rechazo tal.
- Elegir quién puede visitarlo mientras esté en el hospital, cambiar de parecer sobre quién puede visitarlo y recibir una explicación de las circunstancias bajo las cuales podríamos restringir sus visitas.

- Designar a una persona de apoyo para tomar decisiones acerca de las visitas por usted si no pudiera tomar o comunicar dichas decisiones. Puede designar una persona de apoyo diferente a su representante legal o al responsable sustituto de toma de decisiones para las decisiones de atención médica.
- Estar enterado acerca de la opción de donación de órganos, tejidos u ojos, si correspondiera en su caso.
- Saber si su atención implica un tratamiento de investigación o experimental. Tiene derecho a dar su consentimiento o a rehusarse a participar.
- Expresar una queja acerca de un problema no resuelto o de seguridad respecto a su atención, sin temor a represalias ni cambios en su atención. Puede esperar que el hospital responda, así como también que ofrezca una resolución razonable cuando sea posible.
- Esperar una continuidad de atención razonable y ser informado por los cuidadores de las opciones realistas de atención a pacientes cuando la atención hospitalaria ya no es adecuada. Tiene derecho a participar en este proceso de planificación del alta.
- Examinar su factura y recibir una explicación de los cargos, independientemente de la procedencia del pago de su atención.
- Preguntar acerca de los intereses de propiedad del hospital en organizaciones a las cuales lo deriven.
- Ser informado sobre cualquier política, procedimiento, norma o reglamento del hospital que se aplique a su atención.

## Participación en su atención

- Participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención.
- Formular directivas anticipadas para el tratamiento y esperar que las mismas se respeten.
- Designar a un responsable sustituto de toma de decisiones, para que se encargue de las decisiones de atención médica por usted en caso de que pierda la capacidad de hacerlo usted mismo.
- Contar con asistencia para obtener una consulta

con otro médico acerca de su atención. Esta consulta podría generarle costos adicionales.

- Solicitar una consulta con un miembro del Comité de ética del hospital acerca de problemas éticos relacionados con su atención.
- Ser transferido a otro centro, según lo solicite o cuando sea médicamente adecuado y esté legalmente permitido. Tiene derecho a un examen completo de la necesidad de transferencia y de las alternativas a una transferencia tal. El centro al que lo transfieran deberá, antes que nada, aceptarlo como paciente y contar con un médico aceptante. Esto podría generarle costos adicionales.

## Privacidad respecto a su atención

- Privacidad personal. Las discusiones sobre su atención, consultas, exámenes y tratamientos se llevarán a cabo de la manera más discreta posible.
- Esperar que todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención se traten con carácter confidencial.

## Seguridad, protección y comodidad durante su atención

Contar con que un familiar o representante de su elección y su propio médico sean informados oportunamente de su internación.

- Recibir atención segura y de calidad.
- Recibir atención en un entorno seguro, libre de abuso (mental, físico, verbal y sexual), negligencia, explotación o acoso.
- No sufrir aislamientos ni restricciones, salvo que sean clínicamente necesarios.
- Tener acceso a servicios de protección.
- Esperar recibir atención de apoyo, aún cuando esté muriendo o tenga una enfermedad terminal. Esto incluye:
  - Control del dolor adecuado
  - Tratamiento de síntomas molestos
  - Apoyo de sus necesidades psicológicas y espirituales

**Nota:** si no es capaz de gozar de los derechos incluidos aquí, su tutor legal, su familiar más

próximo o el sustituto legalmente autorizado tiene derecho a ejercerlos en su nombre. En determinadas circunstancias, las leyes o reglamentaciones podrían autorizar limitaciones a su capacidad, o la de un sustituto, para ejercer cualquiera de los derechos aquí mencionados.

## Sus responsabilidades como paciente

Para fomentar la confianza mutua, el respeto y la cooperación para satisfacer sus necesidades de atención médica, deseamos que entienda sus responsabilidades como paciente.

- Proporcionar información correcta. Tiene la responsabilidad de dar a su médico y demás personal del hospital toda la información necesaria para proporcionarle la mejor atención. Es de esperar que el personal le haga preguntas respecto a:
  - Su enfermedad actual
  - Enfermedades pasadas
  - Hospitalizaciones anteriores
  - Cualquier riesgo para su afección, como ser los causados por alergias o medicamentos que tome actualmente

Informe al personal sobre cualquier problema relacionado con su salud o cualquier cambio inesperado en su estado de salud. Necesitamos una descripción completa de cualquier síntoma que tenga.

**Nota:** si integra un estudio de investigación, es importante que se comunique con el investigador en el momento de su admisión.

- Seguir su plan de tratamiento. Infórmenos si tiene alguna inquietud respecto a su capacidad de seguir su plan de atención. Usted es responsable de hacer preguntas para entender lo que podría pasar si no sigue su plan de atención.
- Seguir todas las normas del hospital, como la política sobre ambiente libre de tabaco y las pautas de visitas para adultos y niños. Pedimos a las visitas que consulten en la estación de enfermería los horarios y pautas específicos para las visitas en esa área de atención.
- Respetar a los demás pacientes, a los médicos y al personal del hospital. Todos los pacientes necesitan y deben esperar tener un entorno tranquilo para curarse. Pida a sus visitas que hablen suavemente y que eviten hacer ruidos molestos. Trate a los médicos y al personal

del hospital con consideración, y evite toda instancia de abuso verbal o físico.

- Seleccionar a alguien en quien confíe para que hable por usted en caso de no poder hacerlo usted mismo. Asegúrese de informar a médicos y enfermeros cuando elija a alguien como su responsable sustituto de toma de decisiones. Lo instamos a preparar un documento escrito donde se especifique el nombre de su o sus voceros. Este documento se llama Poder legal duradero para atención médica, o formulario de Instrucciones de atención médica. (Para obtener más información, vea "Instrucciones anticipadas.")
- Estar plenamente involucrado en su plan de alta. Usted y sus familiares son responsables de participar al máximo posible en la planificación de su atención posterior al alta hospitalaria.
- Consentir la realización de una prueba de sangre si cualquier trabajador de la salud entrara en contacto con su sangre. Un análisis de sangre para detección de VIH, hepatitis B o hepatitis C no se incluirá en su registro médico del hospital. La finalidad de la prueba es aliviar la ansiedad del trabajador de la salud expuesto y comenzar el tratamiento de dicho trabajador lo antes posible, si fuera necesario.
- Proporcionar toda la información necesaria para procesar su factura y cumplir en tiempo y forma con todas las obligaciones financieras. Usted es responsable de proporcionar información precisa y actualizada acerca de su seguro y para pagar su factura. Usted y sus familiares deben hacer preguntas si no entiende su factura del hospital.

## Instrucciones anticipadas: comunicación de sus deseos

Through advance directives, you can make legally A través de instrucciones anticipadas, puede tomar decisiones legalmente válidas acerca de su tratamiento médico si no puede comunicarlas usted mismo. Para ayudar a los pacientes a tomar estas decisiones, la ley de Kansas ofrece la posibilidad de crear instrucciones anticipadas.

La ley federal, además, aborda este asunto desde la perspectiva del otorgamiento de información. La Ley de autodeterminación del paciente es una ley federal que exige a los hospitales proporcionar a los pacientes adultos internados información por escrito acerca de sus derechos en virtud de la ley estatal para tomar decisiones acerca de su atención médica.

Nos complace brindarle esta información, no sólo en virtud de las leyes federales y estatales, sino también en sociedad con usted, como miembro de su equipo de atención médica. No está obligado a preparar instrucciones anticipadas. Recibirá la misma atención de calidad independientemente de lo que elija.

Es bueno tener en cuenta quién querría que hablara por usted si estuviera usted inconsciente o impedido de hablar por algún motivo. Esta persona o personas se llaman responsables sustitutos de toma de decisiones. Es importante que su médico, otros miembros del personal del hospital y sus familiares y amigos sepan a quién seleccionó como responsable(s) sustituto(s) de toma de decisiones. Debe hablar sobre sus deseos de atención médica con sus responsables sustitutos de toma de decisiones, para que puedan comunicar sus deseos en caso de que usted no pueda hablar.

### **Poder legal duradero para decisiones de atención médica**

Hay dos tipos de instrucciones anticipadas. Tal vez prefiera elegir legalmente a alguien que hable por usted completando un Poder legal duradero para decisiones de atención médica. Una vez más, asegúrese de hablar con la o las personas elegidas acerca de sus deseos y valores respecto a la atención médica, en particular las relacionadas con el final de la vida.

Su Poder legal duradero para decisiones de atención médica tiene la potestad de:

- Tomar decisiones, dar consentimiento, negar consentimiento o revocar consentimiento para el tratamiento de cualquier afección física o mental, donación de órganos o autopsia
- Hacer todos los arreglos necesarios para la hospitalización y demás atención médica o de otro tipo
- Solicitar y recibir toda la información y registros, y firmar descargos para los registros

### **Instrucciones de atención médica**

Otro tipo de instrucciones anticipadas le permite expresar por escrito sus deseos específicos acerca de aceptar o rechazar tratamientos especificados

o dar por terminado el tratamiento de prolongación de la vida. En nuestro hospital, este documento se llama Instrucciones de atención médica. Su médico, el personal del hospital y su familia consultarán este documento si usted no pudiera comunicar sus deseos.

La decisión de crear un formulario de Instrucciones de atención médica es muy personal y requiere de una profunda reflexión. Es mejor preparar su formulario cuando no esté enfrentando una crisis.

### **Cómo completar una instrucción anticipada**

Pida ayuda a su enfermero o administrador del caso si decide completar un Poder legal duradero para decisiones de atención médica o un formulario de Instrucciones de atención médica mientras esté en el hospital.

No es obligatorio preparar ninguno de estos formularios. Seguiremos brindándole atención, así como también apoyo emocional y espiritual, si no tiene una instrucción anticipada. Tenga en cuenta que puede cambiar o cancelar cualquiera de estas instrucciones, en cualquier momento. Asegúrese de informar a su médico, al personal del hospital y a su familia sobre cualquier cambio que realice a sus instrucciones.

Deberá proporcionar una copia de su Poder legal duradero para decisiones de atención médica o sus Instrucciones de atención médica cada vez que se interne en un hospital. Es por esto que es buena idea tener varias copias. Guarde siempre el original en un lugar donde pueda encontrarlo fácilmente. Se incluirá una copia en su registro médico del hospital.

Recuerde que su Poder legal duradero para decisiones de atención médica o Instrucciones de atención médica sólo entrarán en vigencia cuando ya no pueda comunicarse o tomar sus propias decisiones.

Los administradores de casos están a su disposición para ayudarlo con cualquier pregunta que pudiera tener sobre las instrucciones anticipadas, y para ayudarlo si desea completar

alguno de los formularios, o ambos. Pida a su enfermero que llame a un administrador de casos, o llame usted mismo al **913-588-2160** para solicitar ayuda. Si tuviera alguna pregunta luego de irse del hospital, con gusto lo atenderemos en el **913-588-2160**, donde podrá hablar con un administrador de casos.

En las áreas ambulatorias, la información sobre instrucciones anticipadas y Poderes legales duraderos para decisiones de atención médica está a disposición para que los pacientes la revisen. En estas áreas de atención, o en Administración de casos, hay trabajadores sociales que pueden ayudarlo. Pregunte a su equipo de atención o llame al **913-588-2160**.

## Comité de ética: oferta de ayuda para usted y su familia

Tomar decisiones sobre su atención médica a menudo implica asuntos morales y éticos difíciles. Saber qué es lo correcto puede ser difícil. Sus creencias, valores y objetivos personales podrían diferir de los de sus profesionales médicos. Como ambos comparten la responsabilidad de la toma de decisiones, podrían surgir discrepancias o conflictos graves respecto a lo que debe hacerse.

Si estos problemas o conflictos éticos no pudieran resolverse, puede solicitar una revisión o una consulta con miembros del Comité de ética del hospital. Este comité especial está integrado por médicos, enfermeros, trabajadores sociales, administradores, capellanes y otras personas capacitadas para manejar cuestiones morales y éticas.

El Comité de ética incluye también a representantes capacitados de la comunidad. Uno de los trabajos del comité es respaldar a los pacientes, las familias y los profesionales médicos que estén intentando tomar estas difíciles decisiones.

Los miembros del comité no toman decisiones acerca de su tratamiento. Su función es actuar como cajas de resonancia y ofrecer consejos y recomendaciones tanto a usted como a sus profesionales médicos. Usted, su tutor legal, su Poder legal duradero para decisiones de atención médica o su familia pueden solicitar una consulta con un miembro del Comité de ética. Este tipo de reuniones puede

resultar útil para resolver muchas preguntas, problemas o conflictos éticos. Envíe un mensaje localizador a un miembro del comité al **913-917-1579**. O puede llamar a la central telefónica del hospital al **913-588-5000**.

Luego de leer esta información, puede que aún tenga preguntas. Lo instamos a conversar sobre ellas con su médico, su enfermero o el administrador de su caso. Hay otros profesionales dentro de nuestro personal que también están capacitados para responder preguntas y ayudarlo a hablar con un miembro del Comité de ética. Siéntase en total libertad de llamarlos.

- **Administración de casos:** **913-588-2160**
- **Relaciones con el paciente:** **913-588-1290**
- **Atención espiritual:** **913-945-7849**

### Relaciones con el paciente

We encourage you to voice questions about these rights or concerns about your care to any member of your care team, with the goal of improving your satisfaction with your care while you are here.

Our Patient Relations office is available to assist you in all matters related to your satisfaction. If you wish to file a complaint about an unresolved care, safety or service issue, you may contact Patient Relations in person, by telephone or in writing:

**The University of Kansas Hospital**  
**Ground floor, Room G451**  
**3901 Rainbow Blvd.**  
**Kansas City, KS 66160**

**913-588-1290 (phone)**  
**913-588-8781 (fax)**

Or you may choose to contact a state licensing board, quality improvement organization or other accrediting organization directly about your concern. For a list of these organizations, see **Helpful numbers**, right.

# Números útiles

Si necesita ayuda para resolver problemas sobre la atención recibida en nuestro hospital, comuníquese con Relaciones con el paciente al **913-588-1290**. También puede optar por comunicarse directamente con las siguientes organizaciones externas:

**Centers for Medicare & Medicaid Services  
(Centros de servicios de Medicare y Medicaid)**

7500 Security Blvd.  
Baltimore, MD 21244  
800-633-4227  
877-486-2048 (TTY para personas sordas o con dificultades auditivas)

**The Joint Commission**

One Renaissance Blvd.  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
800-994-6610  
jointcommission.org

**Kansas Department of Health and Environment  
(Departamento de salud y medio ambiente de Kansas)**

Division of Health, Bureau of Health Facilities  
(División de salud, Oficina de instalaciones de salud)  
1000 SW Jackson  
Topeka, KS 66612-1365  
800-842-0078  
785-296-1500

**Kansas Foundation for Medical Care  
(Fundación para la atención médica de Kansas)**

(Organización de mejora de la calidad para receptores de Medicare que desean una revisión de la falta de cobertura o de la calidad de la atención)  
2947 SW Wanamaker Drive  
Topeka, KS 66614  
785-273-2552  
800-432-0770

**Kansas State Board of Healing Arts  
(Junta estatal de artes curativas de Kansas)**

800 SW Jackson  
Lower Level, Suite A  
Topeka, KS 66612  
785-296-7413

**Kansas State Board of Nursing  
(Junta estatal de enfermería de Kansas)**

Landon State Office Building  
900 SW Jackson, Suite 1051  
Topeka, KS 66612-1230  
785-296-4929

**U.S. Department of Health and Human Services  
Office for Civil Rights  
(Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.)**

200 Independence Ave. SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
800-368-1019  
800-537-7697 (TDD)



THE UNIVERSITY OF  
KANSAS HEALTH SYSTEM

[kansashealthsystem.com](http://kansashealthsystem.com)