



## Los Derechos y las Responsabilidades del Paciente

*Los Pacientes Son Nuestros Aliados en el Cuidado*

### Derechos del Paciente

**Acceso a Atención, Tratamiento, Servicios y Comunicación** – Los pacientes son admitidos a cualquiera de las instalaciones de WakeMed, sin distinción de edad, raza, religión, sexo, orientación sexual, origen étnico, cultura, idioma, incapacidad física o mental, estado socioeconómico o de expresión de identidad sexual. Los pacientes tienen el derecho de recibir información de una forma que ellos la entiendan y puedan esperar ayuda con medios de comunicación cuando existen barreras (como por ejemplo físicas o del idioma). WakeMed pone todo su empeño en proporcionar información de una manera que se adapte a la edad, idioma y habilidad de entendimiento del paciente. Interpretación de idiomas, tecnología auxiliar de comunicación, y personal de apoyo pueden ser proporcionados para asistir con las barreras de comunicación. Los pacientes tienen el derecho de recibir servicios de protección (por ejemplo, guardianes, servicios de consejería, servicios de protección de niños o adultos) con apoyo del hospital. El hospital no impondrá restricciones sobre visitantes, correo, llamadas telefónicas u otras formas de comunicación, excepto por razones terapéuticas, las cuales se discuten en detalle con el paciente o con su representante autorizado. El paciente tienen el derecho de escoger a un miembro de su familia o representante indicado y su médico de cabecera para que sean notificados de su admisión al hospital tan pronto como sea posible.

**Respeto y Dignidad** – Todos los pacientes tienen el derecho de recibir una atención que sea respetuosa y considerada de sus valores y creencias personales mientras se le presta atención a sus necesidades psicosociales, espirituales y culturales ya que están relacionadas a la atención individualizada del paciente. Los pacientes o su persona de apoyo pueden solicitar un cambio en los miembros del equipo de atención, lo cual WakeMed honrará cuando sea factible. Los pacientes pueden rehusar cualquier servicio que los haga sentir incómodos, aunque negarse a cierta atención puede afectar negativamente el tratamiento médico o la recuperación. Los pacientes tienen derecho a negarse a ser observados o atendidos por cualquier persona o grupo distintos de los directamente responsables de su cuidado. Los pacientes tienen el derecho de que se les expliquen los tratamientos y procedimientos en un lenguaje o método de comunicación que ellos puedan entender claramente. Los pacientes tienen el derecho de recibir servicios de asesoría espiritual o religiosa. Los pacientes tienen el derecho de estar libre de restricciones físicas de cualquier método que no sean necesarias por razones médicas o del comportamiento.

**Servicios de Asistencia Lingüística** – Se proporcionarán los intérpretes, traductores y materiales adecuados a los pacientes sordos, ciegos o con dominio limitado del Inglés.

**Visitas** – Los pacientes tienen el derecho de recibir visitas. Los pacientes pueden escoger a sus visitas decidiendo quien puede o no visitarlos. WakeMed no niega las visitas al paciente ni a los visitantes, basados en la orientación sexual, raza, color, nacionalidad, religión, sexo, identidad de género o incapacidad. WakeMed le

*(continúa)*

permite a un familiar, amigo u otro individuo que esté presente en todo momento durante el transcurso de la estadía, para que acompañe al paciente y le proporcione apoyo emocional. La persona de apoyo, es la decisión del paciente, a menos que la presencia de este individuo atente contra los derechos o seguridad de otras personas o sea perjudicial médicamente o terapéuticamente. La persona de apoyo puede ser o no, la persona suplente del paciente que toma decisiones en su lugar o su representante legal. Cualquier restricción a las visitas se comunica claramente al paciente. WakeMed cumple con la Ley No Patient Left Alone de Carolina del Norte, que los pacientes pueden encontrar en <https://www.ncleg.gov/EnactedLegislation/SessionLaws/PDF/2021-2022/SL2021-171.pdf>.

Los pacientes que crean que se ha producido una violación de la NPLAA, pueden llamar al 919-350-8000 y preguntar por el Administrador Clínico, el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte, 1-800-662-7030, o los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid, Región 4, al 404-562-7888.

**Información y Participación en la Toma de Decisiones** – Se invita a los pacientes a participar en todos los aspectos de su cuidado. Ellos tienen el derecho de saber el nombre de la persona responsable de la supervisión y administración de su cuidado y de ser informados de sus diagnósticos y cursos de tratamiento. Los pacientes tienen el derecho de pedir aclaraciones a sus médicos, enfermeras y otros profesionales de la salud. Los pacientes tienen el derecho de rehusar cualquier tratamiento prescrito, incluyendo medidas que prolongan la vida, después de haber sido informado de las posibles consecuencias de tal decisión, y el rechazo no afectará el acceso a servicios de atención médica. Cuando un paciente no es legalmente competente, el paciente tiene derecho a un sustituto que toma decisiones y quien tiene el derecho de rehusar atención, tratamiento y servicios en nombre del paciente. Los pacientes y sus representantes son

educados acerca de su papel en ayudar a facilitar una atención médica segura. Los pacientes y, en su caso, sus representantes son informados sobre los resultados de su cuidado, incluidos los resultados imprevistos. Los pacientes tienen el derecho a acceder a la información en su expediente médico dentro de un plazo razonable. Los pacientes son informados de sus obligaciones financieras.

**Consentimiento Informado** – Los pacientes que son adultos legalmente responsables, los padres/tutores legales de un menor o menores de edad emancipados tienen el derecho a que los tratamientos o procedimientos propuestos les sean explicados de una manera que ellos puedan entender. Sólo después de dar su consentimiento voluntario se proporcionará el procedimiento o tratamiento de rutina, no de emergencia. Si el paciente no es capaz de tomar decisiones de consentimiento informado, el consentimiento se obtendrá de un agente de atención médica, cónyuge, padre, sustituto(a) quien toma la decisión u otro representante legal. Los pacientes invitados a participar en proyectos de investigación se les da información sobre los beneficios esperados, los riesgos, las alternativas, el procedimiento en sí y el derecho a negarse a participar sin comprometer su acceso a los servicios. El consentimiento informado es obtenido para todos los efectos, excepto para identificación, diagnóstico o tratamiento del paciente.

**Resolución de Conflictos y Toma de Decisiones Éticas** – Los pacientes tienen el derecho de expresar sus quejas sobre la atención que reciben y hacer que la denuncia sea indagada y, cuando sea posible, resuelta. Los pacientes tienen derecho a esperar asistencia en la resolución de problemas relacionadas con su cuidado y tratamiento. Los pacientes que tienen un conflicto o queja deben expresar su molestia al personal que les está ofreciendo la atención o el gerente del departamento. Las llamadas a la Línea de Quejas de WakeMed Health & Hospitals, 919-350-8212, también son bienvenidas. Los pacientes con inquietudes sobre las facturas deben llamar al 919-350-8359. Los pacientes pueden esperar una respuesta por escrito del hospital dentro de los veinte (20) días hábiles después de la falta de resolución

(continúa)

de una queja. Los pacientes también tienen el derecho de presentar una queja ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte [North Carolina Department of Health and Human Services], División de Reglamentación para Servicios de la Salud, Unidad de Admisión de Quejas de Carolina del Norte al 1-800-624-3004. La dirección para pacientes que desean enviar una queja por escrito es:

North Carolina DHHS  
Division of Health Service Regulation  
Complaint Intake Unit  
2711 Mail Service Center  
Raleigh, NC 27699-2711.

Los pacientes también se pueden comunicar con la Agencia para la Acreditación de Hospitales (Joint Commission), al 1-800-994-6610 o por correo electrónico, al [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org).

Además, los beneficiarios de Medicare que tengan quejas relacionadas con la calidad de la atención, las decisiones de cobertura o alta prematura tienen el derecho de solicitar una revisión llamando a la Línea Directa de Apelaciones de Carolina del Norte (North Carolina Appeals Hotline) al 1-866-885-4902.

**Seguridad, Privacidad y Confidencialidad** – Los pacientes tienen el derecho a esperar que se les atiende en un entorno seguro libre de todo tipo de abuso (mental, físico, sexual, verbal, negligencia y explotación) y acoso. La privacidad personal será respetada mientras se proporciona atención. Los pacientes tienen derecho a la privacidad y la confidencialidad con respecto a su tratamiento, atención e historia clínica. Los pacientes tienen el derecho de entender los posibles usos y divulgaciones de sus datos de salud privados. La información de salud personal no será compartida frente a los visitantes sin el permiso del paciente.

**Decisiones Médicas Anticipadas** – Los pacientes que sean competentes y mayores de edad tienen el derecho a expresar sus deseos con respecto al tratamiento en cualquier punto de la atención recibida. Las disposiciones adelantadas pueden incluir decisiones sobre el cuidado al final de su

vida, el rechazo o negación al tratamiento de soporte vital, rehusar a recibir servicios de reanimación y de donaciones auto-dirigidas de partes anatómicas en conformidad con las leyes y regulaciones. En ausencia de disposiciones adelantadas, los pacientes hospitalizados y ciertos centros ambulatorios ofrecerán información y educación y ofrecerán ayuda para completar una disposición adelantada por escrito.

**Manejo del Dolor** – Los pacientes tienen derecho a que se les reconozca el dolor y que sea atendido adecuadamente. Esto incluye información sobre el dolor y las medidas de alivio del dolor; un personal interesado y comprometido con la prevención y el manejo eficaz del dolor; profesionales de la salud que crean y respondan rápidamente a los informes de dolor; y tratamiento del dolor de vanguardia.

## Responsabilidades del Paciente

**Respeto y Dignidad** – Todos los pacientes tienen la responsabilidad de seguir todas las reglas y regulaciones establecidas por el sistema hospitalario con respecto al cuidado y la conducta de pacientes. Si los pacientes tienen preguntas relacionadas con estas reglas, deberán pedirle aclaración a su proveedor de atención.

Todos los pacientes tienen la responsabilidad de respetar los derechos de otros pacientes, así como el personal del hospital, tanto en su conducta como el comportamiento de sus visitantes.

**Protegiendo Otros de la Propagación de Enfermedades o Infecciones Contagiosas** – Los pacientes no deben permitir que la familia o los amigos los visiten mientras están enfermos o si han estado expuestos recientemente a una enfermedad contagiosa como la tuberculosis, varicela, influenza, etc. Se les pedirá a los visitantes que se laven las manos antes de entrar a visitar y antes de la salida. También se les pide a los pacientes que se laven las manos con frecuencia.

**Información y Participación en la Toma de Decisiones** – Todos los pacientes tienen la responsabilidad de proporcionar información completa y precisa con respecto a su historial médico, molestia presente y

(continúa)

cualquier otro problema relacionado con la salud que pueda afectar el curso de su tratamiento. Se espera que los pacientes sean participes en el desarrollo e implementación de su plan de atención.

Una vez que el plan de tratamiento se ha determinado y ha sido comunicado al paciente por los proveedores de atención médica, todos los pacientes tienen la responsabilidad de seguir los planes de tratamiento. Ellos tienen la responsabilidad de informar al médico de su caso cualquier cambio inesperado en su condición y/o riesgos percibidos en su cuidado. Los pacientes deben notificar a los proveedores de atención médica si tienen algún impedimento en seguir el plan de tratamiento para que el hospital pueda hacer todo lo posible para adaptarse a las necesidades y limitaciones específicas del paciente. En el caso que tales adaptaciones no sean recomendadas, el paciente y su familia deben entender las consecuencias de no seguir el tratamiento recomendado o el uso de otros tratamientos.

Todos los pacientes tienen la responsabilidad de hacer preguntas cuando no entienden lo que se les ha dicho o lo que se espera de ellos. Si un paciente o la familia rehúsan tratamiento o no sigue las instrucciones, ellos son responsables de las consecuencias de esa decisión.

**Manejo del Dolor** – Los pacientes tienen la responsabilidad de participar en el manejo de su dolor. Esto incluye la comunicación con los profesionales de la salud acerca de las opciones de

alivio del dolor, un personal comprometido con la prevención eficaz del dolor, una rápida respuesta cuando el paciente se queja de dolor y técnicas modernas para el alivio del dolor. Los pacientes deben pedir tratamiento para ayudar a aliviar el dolor cuando el dolor empieza y deben hacerle saber al médico o a la enfermera si el dolor no se alivia.

**Normas Sobre Fumar** – Debido a que el humo de segunda mano presenta riesgos de salud para usted y otras personas no se le permite a los pacientes ni a sus visitantes fumar en ninguna de las instalaciones de WakeMed o en cualquier propiedad de WakeMed, incluyendo aceras, estacionamientos y planta de aparcamiento.

**Cumplimiento con las Obligaciones de Pago** – Los pacientes son responsables de pagar prontamente cualquier obligación financiera por la atención, el tratamiento y los servicios prestados por el hospital. WakeMed cuenta con asesores de cuentas para ayudar a los pacientes y sus familias con el cumplimiento de estas obligaciones.