

Proyecto de ley de derechos y responsabilidades de los pacientes, que incluye los derechos de visitas

En los hospitales Danbury, New Milford y Norwalk (en adelante "los hospitales"), la preocupación principal es cuidar a los pacientes y devolverles la salud. Para que sea más efectivo, este esfuerzo debe hacerse en conjunto entre el equipo de atención médica y el paciente, que trabajan juntos en un ambiente de consideración y respeto mutuos. Los hospitales respetan los valores, creencias y preferencias culturales y personales de los pacientes y su derecho a la privacidad, manejo del dolor, información completa sobre su atención y a estar libres de discriminación.

Este proyecto de ley de derechos y responsabilidades está diseñado para cumplir con los requisitos de la Comisión Conjunta para la Acreditación de las Organización de Atención Médica, la Asociación Médica Estadounidense (AMA) y la orientación de la asociación profesional, y las disposiciones relevantes de la ley de Connecticut y la ley federal, que incluyen las disposiciones de las Condiciones de Participación para los Hospitales de Medicare sobre los derechos de los pacientes, código 42 de las regulaciones federales, estatuto 482.13.

Para lograr y mantener una atención médica efectiva para todos los pacientes, la Junta de Directores adoptó los siguientes principios que rigen el tratamiento, la seguridad, las preocupaciones y las responsabilidades de los pacientes.

1. Un paciente tiene derecho a estar involucrado en todos los aspectos de la atención, que incluyen el plan de atención. Hasta donde llegue la autorización del paciente, o lo permita la ley, la familia del paciente puede participar en las decisiones con respecto a la atención, el tratamiento y el alta. Un paciente tiene derecho a tener a un familiar o representante de su elección y de notificar a su propio médico de forma oportuna sobre la admisión al hospital.
2. Los hospitales no discriminarán de forma ilegal al proporcionar tratamientos médicos en base a la edad, el sexo, la orientación sexual, la identidad o expresión de género, la discapacidad física o mental, la religión, la raza, el origen nacional, la etnia o cultura, el idioma ni el estado socioeconómico o financiero. Los médicos del paciente en el hospital dirigirán la toma de todas las decisiones clínicas, según la necesidad médica.
3. Se proporcionará la atención de forma que se respete la privacidad, seguridad, dignidad, individualidad, los valores culturales, emocionales, espirituales y personales del paciente, en la medida que lo permita nuestra capacidad. Cada paciente tiene derecho a estar libre de todas las formas de abuso o acoso, que incluyen el aislamiento o las restricciones que no sean indicadas clínicamente o que se usen como una forma de coerción, disciplina, conveniencia o represalia del personal.
4. Cada paciente o representante personal debidamente autorizado tiene derecho a ser informado por el médico y a dar, o negarse a dar, un consentimiento informado antes del comienzo de los procedimientos médicos especificados, que no sean de emergencia o a los tratamientos que requieran consentimiento informado. El



médico debe explicarle al paciente, en palabras que el paciente entienda, los detalles específicos sobre el procedimiento o tratamiento recomendado, los beneficios y los riesgos implicados, el tiempo requerido de recuperación y cualquier otra alternativa razonable. Todos los pacientes tienen derecho a ser informados sobre los resultados clínicos, lo que incluye cualquier resultado clínicamente significativo que no se haya anticipado.

5. El paciente tiene derecho a solicitar o rechazar el tratamiento, los medicamentos y servicios, que incluyen el derecho a abstenerse o rechazar tratamientos de soporte vital o suspender servicios de resucitación, de acuerdo con la ley y la regulación, cuando se le hayan informado los riesgos médicos de dicha decisión.
6. El paciente tiene derecho a consentir o negarse a consentir grabaciones, vídeos u otras imágenes hechas para uso externo y no con fines de diagnóstico o tratamiento.
7. El paciente tiene derecho a recibir, tan pronto como sea posible, servicios de traducción e interpretación, en caso de que los necesite para ayudarlo a comunicarse con el personal del hospital y a comprender el plan de atención.
8. Cada paciente tiene derecho a la privacidad personal y la confidencialidad de sus registros médicos. Tal como lo exige la ley, los hospitales deben proteger la confidencialidad del tratamiento médico, la fuente de pago y los informes médicos del paciente.
9. Cada paciente tiene derecho a ser informado de los nombres y las funciones de todos los profesionales de atención médica que le proporcionan atención personal, excepto en los casos en los que la seguridad del profesional de atención médica pueda verse afectada.
10. El paciente tiene derecho a consultar con otros médicos, bajo su propia petición y costo.
11. Con la aprobación de la Junta de Revisión Institucional, los médicos pueden pedirle a los pacientes que participen en investigaciones. Un paciente puede participar en investigación solamente si el paciente o el representante legal del paciente han sido informados plenamente y dan su consentimiento por escrito. Cada paciente también tiene derecho a negarse a participar y esta negación, de ninguna forma, afecta su derecho de acceso a la atención, el tratamiento o los servicios que no estén relacionados con la investigación.
12. Se le solicita a cada paciente que coopere con la educación de los médicos, enfermeras y otros profesionales de la atención médica. El programa de enseñanza es uno de los grandes pilares de los hospitales Danbury y Norwalk y le permite al hospital proporcionar atención médica supervisada todo el día a todos los pacientes.
13. Cada paciente tiene derecho a recibir un resumen de los derechos y responsabilidades del paciente que incluya el nombre y el número de teléfono del representante del hospital a quien el paciente puede llamar en caso de dudas o preocupaciones sobre cualquier posible violación de sus derechos. Cada paciente tiene derecho a presentar quejas, a que se revisen sus quejas y a que, cuando sea posible, le sean resueltas. Esto se puede

lograr hablando con el médico, enfermera del paciente o a cualquier gerente del departamento o unidad, o llamando a Relaciones con el paciente (consulte el Derecho 14).

14. Cada paciente tiene derecho a presentar una queja para la resolución de las preocupaciones del paciente en cuanto a calidad de la atención, la seguridad del paciente, el servicio o ante la percepción de un alta prematura. Esto se puede hacer llamando a Relaciones con el paciente al (203) 739-7430 para Danbury y New Milford y al 203-852-2991 para Norwalk. Si se prefiere, se pueden presentar preocupaciones sobre la atención ante la Unidad de Reclamos/Cumplimiento, la División de Regulación de los Sistemas de Salud del Departamento de Salud Pública de Connecticut, 410 Capitol Ave, MS # 12HSR, Hartford, CT 06134-0308, (860) 509-7400; la Oficina de control de calidad de la Comisión Conjunta, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181, fax (630) 792-5636; o enviar un correo electrónico a complaint@jointcommission.org. o con KEPRO (para Medicare) al (888) 319-8452.
15. El paciente tiene derecho a acceder a la información contenida en sus registros médicos, en un período de tiempo razonable. Cada paciente tiene derecho a obtener una copia de sus registros médicos, a una tarifa razonable, dentro de un periodo de tiempo razonable.
16. El hospital apoya el acceso del paciente a los servicios de protección, que incluye servicios de tutela y defensa y servicios de protección de niños o adultos.
17. Si un paciente lo solicita, se pondrá a su disposición un programa de servicios médicos adicionales tras el alta hospitalaria.
18. Los hospitales apoyan los derechos del paciente a formular instrucciones anticipadas. La falta de instrucciones anticipadas no obstaculiza el acceso a la atención. La información de las instrucciones anticipadas se ofrece en la admisión y está disponible en cualquier momento durante la estadía del paciente. Los ejemplos de instrucciones anticipadas incluyen testamentos vitales y designación de un representante de atención médica. Si un paciente adulto está incapacitado en el momento de la admisión, o al comienzo de la atención, y no puede recibir información (debido a condiciones incapacitantes o trastornos mentales) ni articular si el paciente ha ejecutado o no alguna instrucción anticipada, entonces, el hospital le proporcionará la información de las instrucciones anticipadas al representante personal del paciente. Las quejas sobre los requisitos de las instrucciones anticipadas pueden dirigirse al médico, pero si no se resuelven se pueden presentar como se indica en el Derecho 14, mencionado anteriormente.
19. Cada paciente puede esperar un manejo del dolor efectivo, la información completa sobre el manejo del dolor y personal comprometido con un manejo efectivo del dolor.

20. De ser necesario, los representantes personales pueden solicitar que el hospital realice una autopsia. Bajo solicitud, a costo del solicitante, se puede realizar una autopsia en otra institución, por un médico que no esté afiliado a los hospitales Danbury, New Milford o Norwalk.
21. Bajo solicitud, los pacientes pueden recibir copias de sus cargos hospitalarios al solicitar una copia de una factura detallada. Contacte al Representante de Servicios Financieros de Pacientes de DH y NMH al 203-730-5800 y de Norwalk al 203-852-2016.
22. Derechos de visitas de los pacientes: En esta parte del proyecto de ley de los derechos y responsabilidades del paciente, se considerará que el término "paciente" incluye, en caso de que el paciente no pueda dar su consentimiento, al representante personal de paciente o a la "persona de apoyo" del paciente. Las Condiciones de Participación de Medicare definen el término "persona de apoyo", que incluye, entre otros, al cónyuge, la pareja de hecho (que incluye pareja de hecho del mismo sexo), otro familiar o un amigo.
 - 1) Siempre que sea posible, cada paciente debe ser informado de los derechos de visitas, que incluye cualquier restricción o limitación clínica sobre estos derechos antes de suministrar la atención al paciente.
 - 2) Cada paciente debe ser informado de que, sujeto a su consentimiento, el paciente puede recibir a los visitantes que designe, que incluyen, entre otros, al cónyuge, la pareja de hecho (que incluye pareja de hecho del mismo sexo), otro familiar o un amigo y de que tiene derecho a rechazar o retirar dicho consentimiento en cualquier momento.
 - 3) Los privilegios de visitas no estarán restringidos, limitados o negados de cualquier otro modo en base a su raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.
 - 4) Los visitantes pueden disfrutar de privilegios de visita por igual, de acuerdo con las preferencias del paciente.

Tenga en cuenta que nada de lo que esté enumerado sustituye la obligación de un paciente de respetar los derechos de otro paciente, como se establece a continuación. Con respecto a esto, los pacientes están obligados a ayudar a los hospitales a controlar el ruido, el no uso del tabaco y el comportamiento de sus visitantes. Además, los visitantes están sujetos a las políticas de seguridad de los hospitales. Los visitantes que representen una amenaza para los pacientes o el personal, o que no cumplan con las reglas del hospital, serán excluidos, de acuerdo con los términos de la política del hospital específico.

Con respecto a los paciente de psiquiatría, del departamento de emergencia y del centro de nacimientos, consulte las políticas específicas de la unidad, que tratan los asuntos especiales con respecto a las visitas en estas ubicaciones.

Responsabilidades del paciente

Proporcionar información
Un paciente tiene la responsabilidad de proporcionar, a su mejor saber, información completa y precisa sobre las quejas presentes, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su

salud. El paciente tiene la responsabilidad de informar los riesgos percibidos en su atención y los cambios inesperados en su condición al responsable de su atención. Un paciente es responsable de dar a conocer si entiende por completo un curso de acción contemplado y lo que se espera del paciente. El paciente es responsable de hacer preguntas siempre que algo no esté claro o que desee más información.

- **Cumplir con las instrucciones**

Un paciente es responsable de seguir el plan de tratamiento recomendado por el profesional responsable de su atención. Esto puede incluir seguir las instrucciones de las enfermeras y personal de atención médica aliado cuando lleven a cabo el plan de atención coordinado e implementen las órdenes del responsable de su atención, y cumplan e implementen las políticas, reglas y regulaciones vigentes de los hospitales. El paciente es responsable de organizar las citas y, cuando no pueda hacerlo por alguna razón, de notificarle al médico responsable o a los hospitales. El paciente y la familia del paciente son responsables de aceptar las consecuencias si no siguen el plan de atención, tratamiento o servicio.

- **Rechazar el tratamiento**

El paciente tiene derecho a rechazar alguna parte o todo el tratamiento, pero asume toda la responsabilidad de las posibles consecuencias adversas de sus acciones al respecto, que incluyen lesiones graves y permanentes o la muerte.

- **Información del paciente**

El paciente es responsable de proporcionar información precisa, que incluye información sobre la identidad, el nombre, la dirección, el seguro y la facturación del paciente. El paciente es responsable de asegurar que se cumplan las obligaciones financieras de la atención médica del paciente, tan pronto como sea posible. Por ley y por sus acuerdos con las aseguradoras, los hospitales están obligados a ayudar en la prevención del fraude de atención médica y a hacer ciertos informes a las agencias gubernamentales con respecto al presunto fraude de atención médica.

- **Respeto y consideración**

El paciente es responsable de seguir las reglas, regulaciones y políticas de los hospitales. El paciente es responsable de ser considerado con los derechos de los otros pacientes, de los visitantes, del personal del hospital y de ayudar a controlar el ruido, el no uso del tabaco y el número y comportamiento de los visitantes. El paciente es responsable de ser respetuoso de la propiedad y los derechos de las otras personas y de los hospitales.

- **Cumplir con los compromisos financieros**

Los pacientes y sus familias deben cumplir con prontitud cualquier obligación financiera acordada con el hospital.

- **Fotografías**

Los pacientes y sus visitantes no pueden tomar fotos ni hacer ninguna grabación, vídeo o imagen del personal ni de otros pacientes.



- **Armas, contrabando y medicamentos del propio paciente** Las armas y el contrabando (por ejemplo, de sustancias ilegales) en posesión del paciente o de los visitantes está terminantemente prohibido. Para su propia seguridad, no se permite que los pacientes traigan sus propios medicamentos al hospital.
- **Quejas y reclamos**
El paciente es responsable de discutir de forma oportuna cualquier queja o reclamo con el médico, la enfermera o el gerente del departamento o unidad del paciente o llamando a Relaciones con el paciente.

Referencias:

Proyecto de ley de derechos y responsabilidades del paciente, Condiciones de Participación de Medicare, 42 CFR 585.635.

Revisado: 7/02, 1/06, 5/06, 3/10, 1/11, 9/11, 10/14, 10/16, 4/19, 9/19

Formulario: D83128 a S