



Sus derechos y responsabilidades como paciente

Derechos del paciente

Usted tiene el derecho de:

- **ejercer sus derechos** independientemente de la ascendencia, edad (40 años o más), color, discapacidad (mental y física, incluidos el VIH y el SIDA), información genética, género, identidad o expresión de género, estado civil, afección médica (características genéticas, cáncer, o un historial o antecedente de cáncer), estado militar o veterano, origen nacional (incluye el idioma de uso y el contar con una licencia de conducir emitida a personas incapaces de demostrar que su presencia en los Estados Unidos está autorizada bajo la ley federal), raza, religión (incluye vestimenta religiosa y aspecto personal), sexo (incluye embarazo, parto, lactancia o afecciones médicas relacionadas), ciudadanía, lengua materna, estatus migratorio y orientaciones sexuales u otras características protegidas por la ley o la fuente de pago para el cuidado.
- **recibir atención médica en un ambiente de comprensión, dignidad y respeto** y de que le hagan sentir cómodo. Tiene derecho a que se respeten sus valores y creencias personales.
- que se le informe a un familiar (u otro representante que usted escoja) y a su propio médico **inmediatamente en caso de ser hospitalizado**.

- **respetar a los demás.** Tenga consideración hacia los demás al permitirles tener privacidad, limitar el número de visitantes que recibe y mantener un ambiente silencioso y tranquilo. Los teléfonos, televisores, radios y luces pueden usarse de manera que no causen molestia a los demás.
- **seguir el plan de tratamiento.** Dígame a su médico si cree que no puede seguir con el plan de tratamiento y por qué no puede. Infórmese sobre las consecuencias de rechazar el tratamiento o de la selección de un tratamiento alternativo no recomendado por el personal médico. No tiene derecho a recibir servicios que se consideren médicamente innecesarios o inadecuados.
- reconocer que, como una **institución de docencia médica**, Stanford Health Care tiene el compromiso de formar a los futuros profesionales de la salud. Los pacientes que reciben atención médica en Stanford Health Care forman parte de este proceso.
- **seguir los reglamentos de Stanford Health Care** con respecto al cuidado y conducta del paciente.
- reconocer el **efecto del estilo de vida** en su salud personal.

Los pacientes y sus familias tienen derecho a solicitar servicios de planeación para el alta. Si requiere ayuda, llame al 650.723.5091.



- **recibir atención médica en un entorno seguro**, sin abuso verbal o físico, acoso o explotación. Tiene el derecho de acceder a servicios de protección que incluyan la notificación a agencias gubernamentales por cualquier negligencia o abuso.
- **conocer el nombre del médico** que tiene la responsabilidad principal de coordinar su atención médica y los nombres y relaciones profesionales de otros médicos y personal afiliado que le atenderán.
- **recibir información sobre su estado de salud**, el tratamiento, las perspectivas de recuperación y los resultados de la atención (incluidos los resultados inesperados) en términos que pueda entender. Usted tiene el derecho a participar en el desarrollo e implementación de su plan de cuidado y puede incluir o excluir a familiares en la toma de decisiones médicas.
- **recibir tanta información, sobre cualquier procedimiento o tratamiento propuesto**, como requiera para dar su consentimiento informado o rechazar el tratamiento propuesto. Excepto en situaciones de urgencia, esta información deberá incluir una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicos considerables involucrados en cada tratamiento, alternativas al tratamiento o el no recibir tratamiento y los riesgos involucrados en cada uno y saber el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.
- **participar activamente en las decisiones sobre la atención médica.** En la medida permitida por la ley, esto incluye el derecho a rechazar el tratamiento y a ser informado de las consecuencias médicas del rehusarse. Usted no tiene derecho a recibir servicios que se consideren médicamente innecesarios o inadecuados.

- **participar en la resolución de dilemas éticos** que surgen durante la atención médica, incluidos la resolución de conflictos, el retiro de servicios de reanimación, y retirar o rechazar el tratamiento para prolongar la vida. Puede consultar con un miembro del Comité de Ética del hospital sobre preguntas y problemas éticos si se le pide a la enfermera o médico. También puede comunicarse con un miembro del servicio de consulta de ética enviando un mensaje al buscapersonas 16230.
- **que se respete su privacidad personal.** El análisis del caso, consulta, examen y tratamiento son confidenciales y deben llevarse a cabo discretamente. Tiene el derecho a saber la razón de la presencia de cualquier persona. Tiene el derecho a que los visitantes salgan antes de un examen y cuando se están analizando temas del tratamiento, y deben usarse cortinas de privacidad en habitaciones semi-privadas.
- **que se mantenga de manera confidencial toda comunicación y documento** que esté relacionado con su estadía y tratamiento en Stanford Health Care. Usted recibirá la “Notificación de prácticas de privacidad” en la cual se explica detalladamente los derechos de privacidad de los pacientes, así como la manera en la que Stanford Health Care pueda utilizar y divulgar información médica protegida.
- **recibir respuestas razonables** a toda solicitud de un servicio que sea considerado razonable.
- **abandonar Stanford Health Care** aun en contra de la recomendación de los médicos, al grado en que lo permita la ley.
- **recibir atención médica con continuidad razonable** y saber por adelantado la hora y el lugar de las citas, así como la identidad de las personas que le atenderán.
- **que se le informe sobre cualquier experimentación en seres humanos** u otro

proyecto de investigación o educativo que afecte su cuidado o tratamiento médico. Se le entrega una descripción de servicios alternativos que pueden beneficiarle. Tiene derecho a negarse a participar en tales proyectos de investigación, lo cual no pone en peligro su acceso a los servicios.

- que se le informe sobre los **requisitos para el cuidado médico continuo después del alta** de Stanford Health Care y, si lo solicita, que se le dé dicha información a un amigo o familiar.
- examinar y recibir una **explicación de la cuenta** del hospital independientemente de la fuente de pago.
- saber qué normas y políticas de **Stanford Health Care** son aplicables a su conducta mientras sea un paciente.
- que todos los **derechos del paciente sean aplicables a la persona que tenga la responsabilidad legal** de tomar decisiones médicas en su nombre. Esto incluye los derechos del tutor del paciente, pariente más cercano o representante legalmente autorizado para ejercer, en la medida permitida por la ley, los derechos del paciente, si el paciente es juzgado incompetente según la ley; el médico concluye que el paciente es médicamente incapaz de comprender el tratamiento o procedimiento propuesto; el paciente no es capaz de comunicar sus deseos con relación al tratamiento o el paciente es un menor de edad no emancipado.
- **designar visitantes** de su elección si usted tiene la capacidad de tomar decisiones, ya sea que el visitante tenga o no un parentesco sanguíneo o matrimonial, a menos que:
 - no se permitan visitantes
 - Stanford Health Care determine en forma razonable que la presencia de un visitante en particular podría poner en peligro la salud

o seguridad de un paciente, integrante del personal o afectaría significativamente el funcionamiento del centro

— haya indicado al personal de Stanford Health Care que no desea que esta persona le visite

Stanford Health Care puede establecer limitaciones razonables sobre las visitas, inclusive restricciones sobre los horarios y el número de visitantes.

Los visitantes pueden incluir, pero no limitarse al cónyuge, pareja de hecho, tanto cónyuge heterosexual como homosexual, padres heterosexuales y homosexuales, padres de acogida, hijos, otros familiares, amigos y personas de la comunidad del paciente.

- que sus deseos se consideren **para efectos de determinar quién podrá visitarlo, si usted no tiene la capacidad de tomar decisiones**, y que se le informe sobre los métodos de consideración incluidos en la política de visitas del hospital. Como mínimo, Stanford Health Care tendrá en cuenta a cualquier persona que viva en el hogar del paciente.
- **estar libre de restricciones** o reclusión utilizados como medio de coacción, disciplina, conveniencia o venganza por parte del personal.
- que se proporcione información necesaria sobre el **acceso a los servicios de protección** (es decir: servicios de custodia y representación legal, tutela, así como servicios de protección para el adulto o para el niño).
- **recibir una evaluación y manejo del dolor adecuados**, recibir información sobre el dolor, métodos para controlarlo y participar en la toma de decisiones sobre el tratamiento del dolor. Usted puede solicitar o rechazar el uso de cualquier o toda modalidad para aliviar el dolor, incluidos medicamentos opiáceos en el caso de padecer dolores graves crónicos y resistentes al tratamiento. El médico podría negarse a recetar

opiáceos, pero de ser así, el médico deberá informarle que hay médicos que se especializan en el tratamiento de dolores graves, crónicos, resistentes al tratamiento que utilizan métodos que pueden incluir el uso de opiáceos.

- **formular directrices anticipadas**, si usted tiene por lo menos 18 años de edad o es un menor de edad emancipado, y nombra a un sustituto para tomar las decisiones sobre la atención médica en representación del paciente en la medida que la ley lo permita. El personal de Stanford Health Care que le atiende deberá cumplir con estas directrices dentro del marco de la ley. La prestación de la atención no está condicionada a la existencia de una directriz anticipada. A falta de tal directriz, se pueden documentar sus deseos en el expediente médico. Los pacientes que deseen formular una directiva anticipada cuentan con los servicios para dicho fin.
- recibir información, en el momento del ingreso, respecto a los **derechos del paciente y políticas** de Stanford Health Care y el mecanismo para la iniciación, revisión, y cuando sea posible, la resolución de quejas de los pacientes sobre la calidad de la atención.
- **presentar un agravio o queja** sobre la atención, los servicios o cualquier forma de discriminación y ser informado de las medidas adoptadas, con la seguridad de que el acceso futuro y la calidad de la atención no se verán afectadas. Esto puede hacerse por escrito o telefónicamente a la oficina de Representación de Pacientes al 650.498.3333 ubicada en 300 Pasteur Drive, Stanford, CA 94305.
- **presentar una queja en el Departamento de Salud Pública de California (CDPH)**, independientemente de que use o no el proceso de presentación de quejas del hospital. CDPH Licensing and Certification, 100 Paseo de San Antonio, Suite 235, San Jose, CA 95113;

télefono: 408.277.1784; fax: 408.277.1032

También puede notificar una queja a The Joint Commission:

Correo: Office of Quality Monitoring
The Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181

Correo electrónico:
patientsafetyreport@jointcommission.org
Teléfono: 800.994.6610

Stanford Health Care cuenta con servicios de interpretación disponible en todos los idiomas, incluido el lenguaje de señas americano, sin costo alguno. Por favor llame al Servicio de interpretación al 650.723.6940.

Responsabilidades del paciente

Usted tiene la responsabilidad de:

- **tomar decisiones informadas.** Obtenga toda la información que necesite. Se le podría pedir su consentimiento por escrito para ciertos exámenes, procedimientos u operaciones. Debe hacer preguntas para comprender cada documento antes de firmarlo.
- **entender.** Si la explicación del problema de salud o tratamiento no es clara, haga preguntas tales como:
 - a. ¿Por qué se recomienda el tratamiento?
 - b. ¿Qué riesgos o efectos secundarios están involucrados?
 - c. ¿Qué alternativas están disponibles?
 - d. ¿Causará el tratamiento molestias o dolor?
- **ser honesto.** Proporcione una historia clínica precisa, completa y notifique cualquier cambio en su salud a su médico. Esto incluye informar su grado de dolor y los efectos o limitaciones del tratamiento para el dolor.