

Derechos y responsabilidades del paciente

SCA observa y respeta los derechos y responsabilidades del paciente, cualquiera que sea su edad, raza, color, sexo, nacionalidad, religión, cultura, discapacidad mental o física, valores personales o sistema de creencias.

El paciente tiene derecho a:

- Recibir los cuidados necesarios para recuperar o mantener su estado de salud más satisfactorio y, si es necesario, enfrentar la muerte.
- Esperar que el personal que lo atienda sea amistoso, considerado, respetuoso e idóneo en cuanto a educación y experiencia, y que cumpla con sus responsabilidades prestándole el más alto grado de calidad de servicio.
- Esperar reconocimiento pleno de su individualidad, incluida la privacidad personal, en el tratamiento y los cuidados que se le brinden. Además, se mantendrá la confidencialidad de todas las comunicaciones y registros.
- Obtener información completa, en la medida en que el médico la tenga, sobre el diagnóstico, el tratamiento, los procedimientos y el diagnóstico, los tratamientos o procedimientos alternativos, y los posibles riesgos y efectos secundarios asociados con el tratamiento y los procedimientos.
- Recibir información completa sobre el alcance de los servicios disponibles en el establecimiento, las previsiones para recibir asistencia médica de emergencia y fuera del horario de atención habitual, y el costo de los servicios prestados.
- Participar en la toma de decisiones sobre la intensidad y el alcance del tratamiento. Si el paciente es incapaz de participar en la toma de tales decisiones, los derechos del paciente serán ejercidos por su representante designado o por otra persona designada legalmente.
- Tomar decisiones informadas con respecto a sus cuidados.
- Rechazar la administración del tratamiento en la medida permitida por la ley y ser informado sobre las consecuencias médicas de tal rechazo. El paciente se hace responsable de sus acciones en caso de rechazar la administración del tratamiento, o de no seguir las instrucciones del médico o del establecimiento.
- Aprobar o rechazar la divulgación de registros médicos a personas fuera del establecimiento, excepto en el caso de traslado a otro establecimiento de salud, o según lo requieran la ley o los contratos de pago por parte de terceros.
- Recibir información sobre experimentos con seres humanos u otros proyectos de investigación/educación que afecten sus cuidados o tratamiento, y rechazar la participación en tales experimentos o investigaciones sin comprometer los cuidados habituales del paciente.
- Presentar quejas/reclamos y sugerencias en cualquier momento.
- Recibir asistencia en cuanto al cambio de médicos o dentistas primarios o especialistas si hay otros médicos o dentistas idóneos disponibles.
- Tener acceso y/o derecho a copias de su registro médico individual.
- Recibir información sobre las políticas del establecimiento en cuanto a las directivas anticipadas/los testamentos en vida. Otorgar directivas anticipadas, como testamentos en vida o poderes para cuestiones de asistencia médica. Un paciente que ha establecido una directiva anticipada debe proporcionar una copia de esta al establecimiento y a su médico para hacer conocer sus deseos.
- Recibir información completa antes de cualquier traslado a otro establecimiento u organización y asegurarse de que el establecimiento que recibe al paciente ha aceptado el traslado.
- Expresar creencias espirituales y prácticas culturales que no perjudiquen a los demás y que no interfieran en la terapia médica planificada del paciente.
- Recibir una evaluación inicial del dolor y evaluaciones posteriores a intervalos regulares.
- Recibir educación por parte de todos los proveedores pertinentes, en relación con la evaluación y el control del dolor.
- Recibir, y que reciban sus familiares, cuando sea apropiado, educación sobre sus funciones en el control del dolor y sobre las posibles limitaciones y efectos secundarios de los tratamientos para el dolor, si corresponde.
- Que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicológicas, espirituales y personales.
- Siempre que sea posible, que se le informe o, cuando corresponda, que se informe al representante del paciente (según lo permita la ley estatal), sobre los derechos del paciente antes de prestarle cuidados o de interrumpirlos.
- Esperar que el establecimiento esté de acuerdo en cumplir con las leyes de Derechos Civiles Federales que garantizan que se prestarán servicios de interpretación a las personas que no tengan un buen nivel de inglés. El establecimiento presenta la información de una manera tal (como TDD, material en letra de imprenta grande, Braille, cintas de audio e intérpretes) que pueda ser entendida por las personas con discapacidades auditivas o visuales.
- Tener acceso a tratamiento, cualquiera que sea su raza, origen étnico, nacionalidad, color, credo/religión, sexo, edad, discapacidad mental o discapacidad física. Cualquier determinación sobre tratamientos basada en el estado físico o en el diagnóstico de una persona se hará de acuerdo con la evidencia médica y la capacidad del tratamiento, y no del temor o prejuicio. Los servicios serán proporcionados de acuerdo con la necesidad médica y de si corresponde la admisión o la prestación del servicio al paciente, y de acuerdo con los requisitos aplicables de las leyes y reglamentaciones federales y estatales concernientes a los tipos de tratamientos que pueden proporcionarse adecuadamente en un establecimiento en particular. El establecimiento debe proporcionar una Declaración de No Discriminación, si la solicita un paciente, para poder presentar una queja basada en la discriminación ante la Oficina de Derechos Civiles.
- Esperar que el establecimiento establezca un proceso para la resolución veloz de las quejas de los pacientes e informe a cada paciente con quién debe comunicarse para presentar una queja. El establecimiento también debe informar al paciente que puede presentar una queja directamente ante la agencia estatal, y debe proporcionar al paciente un número de teléfono y una dirección para la presentación de quejas ante la agencia estatal.
- Tener expectativas razonables en cuanto a los cuidados y servicios, y el establecimiento debe abordar estas expectativas en forma oportuna, razonable y sistemática.
- Participar en el desarrollo y la implementación de su plan de cuidados.
- Tomar decisiones informadas respecto de sus cuidados, o conferir a su representante el derecho de tomarlas.
- Pedir que se notifique de inmediato a un miembro de su familia o a un representante de su elección, y a su propio médico, sobre su admisión en el establecimiento.
- Recibir cuidados en un entorno seguro.
- No sufrir ningún tipo de abuso o acoso.
- Que sus registros clínicos sean tratados con confidencialidad.

Derechos y responsabilidades del paciente

SCA observa y respeta los derechos y responsabilidades del paciente, cualquiera que sea su edad, raza, color, sexo, nacionalidad, religión, cultura, discapacidad mental o física, valores personales o sistema de creencias.

- Tener acceso a la información incluida en sus registros clínicos dentro de un plazo razonable.
- No sufrir ningún tipo de limitación que no sea necesaria desde el punto de vista médico o que sea utilizada por el personal como un medio de coacción, sanción disciplinaria, por comodidad o como represalia.
- Que sus creencias personales, culturales, espirituales y/o étnicas se tomen en cuenta cuando se comuniquen con el paciente o con sus familiares respecto al control del dolor y sus cuidados en general.

El paciente es responsable de:

- Ser considerado con otros pacientes y con el personal, y colaborar en el control del ruido, el fumar y de otras distracciones.
- Respetar la propiedad ajena y del establecimiento.
- Declarar si entiende o no claramente el curso de tratamiento planificado y lo que se espera de él o de ella.
- Asistir a las citas médicas y, cuando no pueda hacerlo por alguna razón, notificar al establecimiento y al médico.
- Dar a los proveedores de cuidados la información más completa y exacta posible respecto de los problemas actuales, las enfermedades y hospitalizaciones pasadas, los medicamentos, los cambios inesperados en su estado de salud y otros asuntos relacionados con la salud del paciente.
- Respetar las reglas prescritas del establecimiento durante su estadía y tratamiento y, si no sigue las instrucciones, renunciar al derecho de recibir cuidados en el establecimiento y ser responsable de las consecuencias.
- Cumplir a la mayor brevedad con las obligaciones financieras para con el establecimiento.
- Pagar al establecimiento las copias del registro médico que el paciente pueda solicitar.
- Identificar toda inquietud que pueda tener en cuanto a su seguridad.

CENTER	PEGGY SEIDLER, RN ADMINISTRATOR (415) 461-4400
STATE AGENCY	ATTN: KATHLEEN J. BILLINGSLEY, RN DEPUTY DIRECTOR CALIFORNIA DEPARTMENT OF PUBLIC HEALTH CENTER FOR HEALTH CARE QUALITY (CHCQ) LICENSING AND CERTIFICATION DIVISION P.O. BOX 997377 MS 3000 SACRAMENTO, CA 95899 COMPLAINTS (800) 236-9747 GENERAL INFORMATION (916) 558-1784
MEDICARE	OFFICE OF THE MEDICARE BENEFICIARY OMBUDSMAN: www.cms.hhs.gov/center/ombudsman.asp