

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

- 1) **Suministro de información** Los pacientes son responsables de proporcionar información precisa, completa y actualizada sobre sus dolencias, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud, según su leal saber y entender. Los pacientes son responsables de informar a su profesional de la salud sobre si comprenden el diagnóstico, el plan de tratamiento y el pronóstico.
- 2) **Respeto y consideración.** Los pacientes son responsables de tener en cuenta los derechos de los demás pacientes y del personal de atención médica del WBAMC. Los pacientes son responsables de respetar la propiedad de otras personas y del WBAMC.
- 3) **Cumplimiento de los cuidados médicos.** Los pacientes son responsables de cumplir el plan de tratamiento médico y de enfermería, incluidos los cuidados de seguimiento, según lo recomendado por los profesionales de la salud. Esto incluye acudir a las citas con puntualidad y notificar al WBAMC sobre la imposibilidad de asistir a las mismas.
- 4) **Registros médicos.** Los pacientes son responsables de devolver puntualmente al WBAMC los registros médicos para su adecuado archivado y mantenimiento si los pacientes se llevan registros médicos por motivo de citas médicas, consultas o cambios de lugar de trabajo. Todos los registros médicos que documenten la atención prestada por cualquier centro militar de tratamiento médico son propiedad del gobierno federal de los EE. UU.
- 5) **Normas y reglamentos del WBAMC.** Los pacientes son responsables de cumplir con las normas y reglamentos del WBAMC respecto a la atención y conducta del paciente. Todos los pacientes deben cumplir con las normas relativas al consumo de tabaco.
- 6) **Negación a recibir tratamiento.** El paciente es responsable de sus actos si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones del médico.
- 7) **Gastos de asistencia médica.** Los pacientes son responsables de saldar lo antes posible las obligaciones financieras derivadas de su asistencia médica.
- 8) **Quejas y elogios del paciente.** El paciente tiene la responsabilidad de ayudar al Comandante Hospitalario a proporcionar la mejor atención posible a todos los beneficiarios. Los pacientes y visitantes deben dirigir sus recomendaciones, preguntas, quejas y/o elogios a la Oficina de Asistencia al Paciente al 915-742-2692.
- 9) **Seguridad del paciente.** Tanto los pacientes como sus visitantes tienen la responsabilidad de informar sobre cualquier situación insegura que involucre el tratamiento de atención médica o el entorno del hospital. Estas situaciones deben comunicarse a cualquier miembro del personal o al Administrador de Seguridad del Paciente.

De conformidad con el Reglamento 40-81 del WBAMC, de 18 de octubre de 2022.

Se puede acceder a los datos de cumplimiento del WBAMC, incluidos los objetivos de calidad, los objetivos de seguridad del paciente y el estado de acreditación, en la página web de Control de calidad de la TJC: <https://www.jointcommission.org>

Los datos de rendimiento del centro pueden consultarse en <https://health.mil>

William Beaumont Army Medical Center



Derechos y responsabilidades del paciente

DERECHOS DEL PACIENTE

1) Atención médica. Los pacientes tienen derecho a recibir atención y tratamiento de calidad, de conformidad con los recursos disponibles y las normas generalmente aceptadas, incluido el acceso oportuno a la atención especializada y a la evaluación y el tratamiento del dolor.

2) Trato respetuoso. Los pacientes tienen derecho a una atención considerada y respetuosa, con reconocimiento de la dignidad personal y de los valores psicosociales, espirituales y culturales, así como de los sistemas de creencias. El hospital prohíbe la discriminación por motivos de edad, raza, origen étnico, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, situación socioeconómica, sexo, orientación sexual e identidad o expresión de género.

3) Privacidad y seguridad.

(a) Los pacientes tienen derechos, definidos por la legislación federal, a garantías razonables de confidencialidad, integridad y disponibilidad de su información protegida de salud, y derechos similares para otra información personalmente identificable, en formato electrónico, escrito y verbal. Estos derechos incluyen el derecho a ser informado cuando se produzcan violaciones de la confidencialidad, en la medida exigida por la legislación federal.

(b) Límites de la confidencialidad. Los pacientes tienen derecho a ser informados antes de revelar información sensible durante la atención médica de que, en determinadas circunstancias, el proveedor está obligado a realizar una notificación a un individuo, agencia o servicio, sin requerir el permiso o consentimiento del paciente para que el proveedor realice la notificación. Por ejemplo, los tipos de divulgaciones de información sensible pueden incluir, entre otros, agresión o acoso sexual, violencia doméstica, uso indebido o abuso de sustancias, o intención de hacerse daño a sí mismo o a otros. La divulgación de dicha información de tratamiento se realizará solo según lo autorizado por la legislación vigente y los reglamentos militares.

(c) Un paciente tiene derecho a acceder, solicitar modificaciones y recibir un informe de las divulgaciones relativas a su propia información médica, según lo permita la legislación aplicable.

4) Información del proveedor. Los pacientes tienen derecho a recibir información sobre las personas responsables de su atención, tratamiento y servicios, así como sobre las personas que los proporcionan. WBAMC informará al paciente de los nombres y, si así lo solicita, de las certificaciones profesionales de las personas principales responsables de su atención, tratamiento y servicios, así como de quienes los prestan.

5) Explicación de la atención. Los pacientes tienen derecho a una explicación sobre su diagnóstico, opciones de tratamiento, procedimientos y pronóstico en términos fácilmente comprensibles para el paciente o su cuidador responsable. Cuando corresponda, se tendrán en cuenta las necesidades específicas de las poblaciones vulnerables en el desarrollo del plan de tratamiento del paciente. Dichas poblaciones vulnerables incluirán a toda persona cuya capacidad de decisión autónoma pueda verse afectada. Cuando no sea médicamente aconsejable dar dicha información al paciente debido a vulnerabilidades u otras circunstancias, la información debe proporcionarse a un representante designado.

6) Consentimiento informado. Los pacientes tienen derecho a recibir toda la información necesaria en términos no clínicos para tomar decisiones informadas sobre el consentimiento o rechazo de tratamientos, o la participación en ensayos clínicos u otras investigaciones, según corresponda. Dicha información debe incluir todas y cada una de las complicaciones, riesgos, beneficios, cuestiones éticas y tratamientos alternativos disponibles. Se informará a los pacientes de que la información sobre los servicios cubiertos por TRICARE, incluidos los ensayos clínicos, está disponible en el sitio web TRICARE.mil en www.tricare.mil.

7) Presentación de quejas. Los pacientes tienen derecho a hacer recomendaciones, formular preguntas o presentar quejas a la Oficina de Asistencia al Paciente, llamando al 915-742-2692. Si las inquietudes no se resuelven adecuadamente, los pacientes tienen derecho a ponerse en contacto con The Joint Commission (TJC) llamando al 1-800-994-6610, o presentando una inquietud o queja en línea en https://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx.

DERECHOS DEL PACIENTE

8) Proyectos de investigación. Los pacientes tienen derecho a saber si el MTF se propone participar o realizar investigaciones relacionadas con su atención o tratamiento. El paciente tiene derecho a negarse a participar en cualquier proyecto de investigación y a retirar su consentimiento de participación en cualquier momento.

9) Entorno seguro. Los pacientes tienen derecho a recibir atención y tratamiento en un entorno seguro.

10) Normas y reglamentos del WBAMC. Los pacientes tienen derecho a ser informados sobre las normas y reglamentos del hospital relativos a la conducta de los pacientes o visitantes.

11) Traslado y continuidad de la atención. Cuando sea médicamente permisible, un paciente puede ser trasladado a otro centro militar de tratamiento médico o centro/proveedor del sector privado únicamente después de haber recibido información completa y una explicación sobre las necesidades y alternativas a dicho traslado.

12) Cargos por la atención. Los pacientes tienen derecho a conocer los costos de su atención y su obligación de pago.

13) Instrucciones anticipadas. Los pacientes tienen derecho a asegurarse de que sus deseos en relación con la asistencia médica se conozcan incluso si ya no pueden comunicarse o tomar decisiones por sí mismos.

14) Límites de la confidencialidad. Los pacientes tienen derecho a ser informados antes de revelar información sensible durante la atención médica de que, en determinadas circunstancias, el proveedor está obligado a realizar una notificación a un individuo, agencia o servicio, sin requerir el permiso o consentimiento del paciente para que el proveedor realice la notificación. Por ejemplo, los tipos de divulgaciones de información sensible pueden incluir, entre otros, agresión o acoso sexual, violencia doméstica, uso indebido o abuso de sustancias, o intención de hacerse daño a sí mismo o a otros.

15) Defensoría y protección. Un paciente tiene derecho a ser protegido contra el abuso real o percibido, el descuido o la explotación por parte de cualquier persona, incluidos el personal, los estudiantes, los voluntarios, otros pacientes, los visitantes o los familiares. El hospital investiga todas las denuncias, observaciones o sospechas de abuso, descuido o explotación que se producen en el hospital. Si un paciente necesita servicios de protección, el hospital proporcionará recursos para ayudar a la familia o a los tribunales a satisfacer esta necesidad. El hospital mantiene una lista de nombres, direcciones y números de teléfono de los grupos estatales de defensa del cliente pertinentes, como la autoridad estatal y la red de protección y defensa; esta lista está a disposición de los pacientes cuando la soliciten o la necesiten.

16) Derecho a que se notifique a la familia y al médico del paciente sobre su ingreso, alta o traslado del hospital (notificar a su equipo de atención).

17) Comunicación. El paciente tiene derecho a tener acceso a personas ajenas al hospital mediante visitas y comunicaciones verbales y escritas cuando dichas visitas y comunicaciones no interfieran con el tratamiento del paciente. El hospital ofrece servicios de teléfono y correo apropiados para el entorno y la población.

18) Visitas. De acuerdo con lo establecido en la Norma 40-1 del WBAMC.

19) Acompañante. Los pacientes tienen derecho a un acompañante durante las visitas clínicas, tanto hospitalarias como ambulatorias, especialmente durante los exámenes físicos y tratamientos delicados. Los pacientes tienen derecho a solicitar un acompañante diferente (por ejemplo, de distinto sexo); cuando sea posible, el personal intentará atender la solicitud o ayudar a reprogramar la visita. Pueden darse situaciones de emergencia que requieran una excepción a la presencia de un acompañante cuando los retrasos en la atención puedan poner la vida en peligro.