

# Red de Centros Quirúrgicos Johns Hopkins

## Derechos y obligaciones del paciente

Para potenciar su seguridad como paciente, lo incitamos a que mantenga una comunicación franca con su equipo médico, a que esté bien informado en todo momento y a que participe en las decisiones de su atención médica y las opciones de tratamiento. Únase a nosotros como participante activo de su equipo médico y pase revista de los derechos y obligaciones que enumeramos a continuación para todos los pacientes y los representantes de pacientes.

### Usted y su designado tienen el derecho de:

#### Prestaciones médicas respetuosas en un entorno seguro

- 1 Que se le brinde atención médica con consideración, respeto y compasión.
- 2 Que informen al familiar o amigo que usted indique y a su médico si le ingresan en Urgencias o en el hospital o si le trasladan o le dan el alta de estos lugares.
- 3 Recibir tratamiento en un entorno seguro, sin desatención o vejación (verbal, mental, física o sexual).
- 4 Conocer los nombres y la ocupación de las personas que cuidan de usted.
- 5 Que se respeten: su cultura, sus valores personales, sus creencias y sus deseos.
- 6 No ser discriminado por motivos de raza, nacionalidad, edad, sexo, orientación sexual, identidad sexual, invalidez o retraso mental, religión, etnia, idioma o habilidad de pagar.
- 7 Recibir una lista de servicios de protección y defensa jurídica, cuando los precise. Estos servicios abogan por algunos pacientes (p. ej.: niños, ancianos e inválidos), defienden sus derechos y los protegen de vejaciones.
- 8 Solicitar un presupuesto de gastos hospitalarios antes de recibir atención médica. Solicitar información sobre atención médica gratuita, cuando proceda.

#### Comunicación eficaz y su participación en las prestaciones médicas

- 9 Recibir información de manera clara y, si se precisa, mediante servicios de asistencia comunicacional; p. ej. lengua de señas, material gráfico o interpretación, los cuales se prestan de manera gratuita.
- 10 Obtener información de su doctor o prestador de servicios médicos sobre:
  - su diagnóstico
  - los resultados de sus exámenes
  - los resultados de su tratamiento
  - los resultados de su tratamiento no previstos
- 11 Participar en su plan de atención y de tratamiento.
- 12 Involucrar a su familia en las decisiones sobre su tratamiento.
- 13 Hacer preguntas y recibir respuestas oportunas a sus preguntas o peticiones.
- 14 Recibir una valoración del dolor y tratamiento para controlar el dolor (abordaje del dolor).
- 15 Rehusar tratamiento.
- 16 Tener a alguien presente con usted para que le sirva de apoyo emocional, a menos que esa persona interfiera con los derechos, la seguridad o la salud de otros.

- 17 Pedir la presencia de una persona durante exploraciones clínicas, pruebas o intervenciones menores, si lo precisa por su comodidad.
- 18 Elegir a su persona de apoyo y sus visitantes y cambiar de parecer sobre quién puede visitarlo.
- 19 Elegir a alguien para tomar decisiones sobre su tratamiento médico si en algún momento usted se encuentra indispuesto y es incapaz de hacerlo (y permitir que todos los derechos de paciente le sean transferidos a esa persona).

#### Consentimiento informado

- 20 Dar permiso (consentimiento informado) antes de que le administren cualquier tratamiento médico no urgente para procedimientos en los que se requiere de un consentimiento informado, entre ellos:
  - los riesgos y beneficios de su tratamiento
  - las alternativas de ese tratamiento
  - los riesgos y beneficios de esas alternativas
- 21 Aceptar o rehusar formar parte de un ensayo clínico sin que su decisión afecte su tratamiento.
- 22 Aceptar o negarse a que obtengan fotografías, vídeos o grabaciones de su voz para fines ajenos a la atención médica que precisa.

#### Privacidad y total confidencialidad

- 23 Contar con privacidad y confidencialidad en las comunicaciones sobre su atención médica y su tratamiento.
- 24 Recibir una copia del documento de la Notificación de Prácticas de Privacidad de HIPAA.

#### Agravios y quejas

- 25 Presentar una queja y que su queja sea examinada sin que afecte su tratamiento, y sin ser objeto de discriminación o represalias. Si tiene un problema o una queja puede hablar con su médico, la/el jefe de enfermería o el director del departamento.
- 26 Para quejas o inquietudes puede contactar con el centro quirúrgico apropiado mencionado a continuación:  
1-833-472-0047  
ASCFeedback@jhmi.edu



# Red de Centros Quirúrgicos Johns Hopkins

## Derechos y obligaciones del paciente

27 Si su problema no llega a ser resuelto a su satisfacción, otros organismos extrahospitalarios que puede contactar son:

- **Agencia estatal:**  
Office of Health Care Quality  
7120 Samuel Morse Drive  
Second Floor  
Columbia, MD 21046  
1-877-4MD-DHMH  
ohcweb@dhmh.state.md.us
- **Agencia de acreditación:**  
The Joint Commission Office of  
Quality and Patient Safety  
One Renaissance Blvd.  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
[https://www.jointcommission.org/report\\_a\\_complaint.aspx](https://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx)
- Para abordar problemas de discriminación también puede presentar una demanda civil en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. en la oficina a cargo de los derechos civiles:  
**Office for Civil Rights**  
200 Independence Ave., SW  
Room 509F HHH Building  
Washington, DC 20201  
1-800-368-1019  
1-800-537-7697 (TDD)  
OCRMail@hhs.gov  
Para obtener un formulario de reclamación visite:  
<https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>
- Para abordar cuestiones e inquietudes con Medicare, contactar a:  
**Medicare Ombudsman**  
1-800-633-4227

## Sus obligaciones:

- 1 Brindar información correcta y completa sobre su salud, dirección, números de teléfono, fecha de nacimiento, compañía aseguradora y su empleador.
- 2 Llamar si no podrá cumplir con su cita.
- 3 Tratar con respeto a su equipo médico en el hospital: médicos, enfermeras, técnicos y a todas las demás personas con quien tendrá algún trato, como las que le llevan sus alimentos y el personal de limpieza.
- 4 Ser considerado de los demás y sus pertenencias. Ser respetuoso con su lenguaje y su comportamiento, teniendo presente la privacidad de los demás, los niveles acústicos y el número de visitantes.  
<https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-concern-or-complaint/>
- 5 Controlar la manera en que se comporta cuando está enfadado.
- 6 Brindar una copia de su documento de voluntades anticipadas.
- 7 Hacer preguntas si existe algo que no entiende.
- 8 Dar aviso de cambios de salud imprevistos.
- 9 Cumplir con las normas del hospital.
- 10 Asumir la responsabilidad de su tratamiento.
- 11 Comprender la gravedad de las consecuencias si rechaza tratamiento.
- 12 Dejar los objetos de valor en casa.
- 13 No divulgar información de miembros del personal hospitalario o de otros pacientes.
- 14 No tomar fotos ni hacer vídeos o grabaciones sin el permiso del personal del hospital.
- 15 Pagar sus cuentas o acordar con nosotros maneras de conseguir financiamiento para que pueda cumplir con sus obligaciones pecuniarias.  
<https://www.medicare.gov/claims-appeals>

