

SUS DERECHOS COMO PACIENTE

La misión de Stillwater Medical Center Authority (SMCA) consiste en brindar servicios de atención médica compasivos y de calidad de una manera financieramente sólida. Estamos comprometidos a mantener sus derechos básicos como nuestro paciente.

DEFINICIÓN

Paciente: cuando se utiliza el término paciente, también se incluye a los padres o tutores, apoderados para la atención médica o representantes con poder notarial duradero para la atención médica, representantes o personas de apoyo, y otros miembros de la familia facultados para tomar decisiones sobre la atención.

USTED TIENE DERECHO A:

1. Tener acceso razonable a la atención dentro de la capacidad de SMCA, su filosofía declarada y las leyes y reglamentos aplicables.
2. Ser tratado con consideración, respeto y dignidad en un entorno seguro, libre de restricción o aislamiento innecesarios por parte de personal capacitado, libre de toda forma de abuso o acoso, libre de discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, orientación sexual, identidad de género, edad, discapacidad o fuente de pago, y tener acceso a servicios de protección si se considera necesario. Esto incluye la consideración y el respeto por los valores y las creencias personales.
3. Gozar de privacidad personal y física acorde con las necesidades de atención.
4. Recibir una evaluación y un plan para el manejo del dolor adecuados.
5. Estar informado del proceso de queja/reclamo de la organización; recibir una respuesta por escrito a las quejas que incluya la persona de contacto, los pasos tomados para investigar, los resultados y la fecha de finalización; y que sus inquietudes con respecto a la calidad de la atención o el alta prematura sean derivadas de inmediato a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (Quality Improvement Organization, QIO) correspondiente, cuando corresponda (consulte la declaración al final de los Derechos y responsabilidades del paciente).
6. Ser informado de su estado de salud, participar en la planificación de la atención y el tratamiento, tomar decisiones informadas y dar consentimiento informado con respecto a la atención, ser capaz de solicitar o rechazar el tratamiento según lo permita la ley estatal; participar en la resolución de dilemas sobre las decisiones de atención; conocer la identidad de sus cuidadores.
7. Exigir la confidencialidad de toda su información médica y registros médicos relacionados con su atención.
8. Acceder a la información de sus registros médicos, en la forma y el formato solicitados (incluido el electrónico cuando se mantengan de ese modo) si es posible producirlos fácilmente, o bien de otro modo acordado mutuamente, dentro de un plazo razonable. El hospital no obstaculizará los esfuerzos legítimos para acceder a los registros y buscará activamente satisfacer tales solicitudes tan pronto como su sistema de archivo de registros lo permita; excepto según lo exija la ley y se describa en nuestro Aviso de prácticas de información.
9. Examinar y recibir una explicación de su factura, independientemente de la fuente de pago.
10. Estar informado de posibles proyectos de investigación y proyectos experimentales relacionados con su atención; participar o negarse a participar sin comprometer su atención.
11. Recibir atención pastoral y otras consideraciones espirituales o culturales, si estas se solicitan.
12. Tener acceso sin restricciones a la comunicación; participar en cualquier decisión relacionada con la restricción del acceso a la comunicación cuando sea necesario para la atención del paciente.
13. Estar informado de los resultados esperados de la atención; cuando corresponda, se le informará a usted o a su familia de los resultados negativos o inesperados.
14. Esperar que la organización opere de acuerdo con un código de conducta ética y que los problemas apropiados de los pacientes se traten de acuerdo con este código.
15. Tener comodidad y dignidad durante las etapas finales de la vida.
16. Que un miembro de su familia o representante de su elección y su propio médico sean notificados de inmediato de su admisión en el hospital.
17. SMCA está afiliada a varias escuelas profesionales y universidades. Como paciente, tiene derecho a solicitar que no se asignen estudiantes u observadores a su atención. Por lo tanto, a menos que indique lo contrario, los estudiantes y observadores pueden participar en varios aspectos de su atención.

18. Designar a las personas a las que se les permite visitarlo durante su hospitalización y retirar o negar dicho consentimiento en cualquier momento. Todos los visitantes disfrutarán de privilegios de visita completos y equitativos, de acuerdo con las preferencias de los pacientes. El centro puede establecer restricciones clínicamente necesarias o razonables sobre las visitas, incluidas restricciones sobre los horarios de visita y la cantidad de visitantes, con razones documentadas en el expediente médico. El centro puede establecer restricciones razonables sobre las visitas, incluidas restricciones sobre los horarios de visita y la cantidad de visitantes. Se puede restringir a un visitante si el centro determina de forma razonable que la presencia de dicho visitante pondría en peligro la salud o seguridad de un paciente, de un miembro del personal o de otro visitante, o interrumpiría significativamente las operaciones del centro.
19. Tener comunicación efectiva que proporcione información de una manera que usted entienda, en su idioma de preferencia, con la prestación de servicios de interpretación o traducción, sin costo alguno y de manera que satisfaga sus necesidades en caso de presentar deficiencias visuales, del habla, auditivas o cognitivas. El objetivo es proporcionar información en términos fáciles de entender que le permitan formular un consentimiento informado.

COMO PACIENTE, USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD DE:

1. Respetar las políticas de la organización.
2. Respetar a los demás pacientes y a todo el personal involucrado en su atención.
3. Acatar y respetar el ambiente libre de humo de tabaco de la organización.
4. Ayudar en el control del ruido y la cantidad de visitantes.
5. Ser abierto y honesto con respecto a cualquier enfermedad actual, hospitalizaciones pasadas y cualquier otro asunto relacionado con su salud.
6. Informar si entiende claramente las instrucciones proporcionadas o si no podrá cumplir con estas instrucciones.
7. Asegurarse de que las obligaciones financieras de su atención médica se cumplan con prontitud.
8. Participar en el plan de tratamiento que le recomienden sus profesionales de la salud y aceptar la responsabilidad de sus acciones si se rehúsa a recibir tratamiento o si no sigue las instrucciones.
9. Dejar sus objetos de valor en casa o colocarlos en la caja fuerte del hospital; tendrá fácil acceso a los objetos de valor colocados en la caja fuerte.
10. Informar a su(s) médico(s) u otros proveedores de salud sobre cualquier problema de seguridad percibido o identificado relacionado con su atención o el entorno físico.
11. Informar los riesgos percibidos en su atención y los cambios inesperados en su estado de salud a su(s) médico(s) y otros proveedores de atención médica.
12. Proporcionar una Directiva anticipada a la organización antes o durante la atención al paciente o la hospitalización.

AVISO DE DIRECTIVAS ANTICIPADAS

Tiene derecho a recibir información y asistencia para la formulación de una Directiva anticipada y/o un Consentimiento de no reanimación. SMCA cumplirá con estas directivas en la medida en que lo disponga la ley estatal.

VISITAS A LOS PACIENTES

PAUTAS GENERALES

- ✓ Los visitantes no deben tener enfermedades o infecciones contagiosas. Si no es posible posponer las visitas, se les podrá exigir a los visitantes que usen equipo de protección personal para protegerse a sí mismos y a los demás contra el contagio.
- ✓ No se recomienda la entrada a niños menores de 12 años. Deben estar acompañados por un adulto en todo momento.
- ✓ Para promover el descanso y la curación, no se recomienda que los visitantes pasen la noche. En caso de que se requiera acompañamiento durante la noche, se le permitirá a un visitante pasar la noche, siempre que no existan restricciones clínicas justificadas.

CENTRO DE SALUD DE LA MUJER

- ✓ Los niños menores de 12 años sin signos ni síntomas de enfermedad pueden realizar visitas. Los niños sospechosos de estar enfermos deben permanecer en casa, pero si están en el hospital, deben permanecer en el vestíbulo del Centro de Salud de la Mujer y no tener contacto con los recién nacidos.
- ✓ Los visitantes no pueden reunirse y esperar en el pasillo, ya que esto es una violación del código de incendios. Deberán permanecer en el vestíbulo del Centro de Salud de la Mujer cuando no estén en la habitación del paciente.
- ✓ TODOS los visitantes deben lavarse las manos antes de tocar al bebé.
- ✓ No se permitirá que ningún visitante con alguna enfermedad evidente (por ejemplo, tos, fiebre, heridas abiertas) visite o toque al bebé.
- ✓ Las visitas a la sala de atención especial a neonatos están limitadas a la madre y a la persona de apoyo designada por ella para recibir la segunda pulsera de seguridad.

UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES (NICU)

- ✓ La madre o el cuidador principal proporcionará al hospital una lista de visitantes aprobados.
- ✓ Todos los visitantes, excepto los hermanos, deben ser mayores de 18 años; los hermanos menores de 12 años no están permitidos en la unidad.
- ✓ Solo se permitirán 4 visitantes por familia junto a la cama del paciente y a discreción del personal de enfermería.
- ✓ Todas las personas deben registrarse antes de ingresar al área de atención y firmarán el Acuerdo de visitantes de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (Neonatal Intensive Care Unit, NICU). Este está disponible previa solicitud.

DEPARTAMENTO DE EMERGENCIAS

- ✓ Excepto en circunstancias extraordinarias, un paciente del Departamento de Emergencias (Emergency Department, ED) puede tener visitas, generalmente limitadas a una o dos a la vez. Las demás personas pueden esperar en el vestíbulo del Departamento de Emergencias o en un vehículo personal.
- ✓ Ambos padres de un niño pueden acompañar a su hijo si así lo desean.

UNIDAD DE REHABILITACIÓN

- ✓ Se solicita a los visitantes que respeten el siguiente horario, ya que esto permite a los pacientes participar en terapia y descansar entre sesiones para poder rendir al máximo nivel.
 - Lunes a viernes: de 4:30 p. m. a 9:00 p. m.
 - Sábado: 12 del mediodía a 9:00 p. m.
 - Domingo: 9:00 a. m. a 9:00 p. m.

UNIDAD DE CIRUGÍA AMBULATORIA

- ✓ No se permitirá el ingreso de familiares ni amigos al quirófano (Operating Room, OR) o a la Unidad de Cuidados Posanestésicos (Post-Anesthesia Care Unit, PACU), excepto cuando el estado del paciente sea crítico. En tal ocasión, se puede permitir que el clero, los parientes o amigos cercanos vean al paciente en un área con fines de detección durante unos minutos, si la situación lo permite.

CENTRO DE CIRUGÍA DE STILLWATER

- ✓ Por lo general, los visitantes se limitan a uno en el área preoperatoria y dos en las áreas de recuperación. Se permiten ambos padres de niños; otros visitantes pueden esperar en el vestíbulo.

UNIDAD MÉDICO-QUIRÚRGICA

- ✓ Se permiten visitantes en la habitación con el paciente si el paciente lo desea, limitado a unos pocos a la vez, excepto en ciertas circunstancias en las que esto impediría la atención, según lo determinado por el equipo de atención.
- ✓ La persona de apoyo será responsable de ver que los visitantes se turnen a intervalos regulares o según lo desee el paciente. Los visitantes pueden esperar dentro de las áreas de espera designadas cuando no estén con el paciente. El personal de Med-Surg debe asegurarse de que las personas en espera estén informadas del estado del paciente y de los procedimientos que se estén realizando.
- ✓ Si el paciente o la persona de apoyo tiene dificultades para controlar la situación de los visitantes, el personal se adaptará proporcionando medidas de control, es decir, letreros de "No se permiten visitantes" o no permitir que los visitantes permanezcan en la unidad. Los letreros de "No se permiten visitantes" están disponibles para que cada paciente los use a su discreción.
- ✓ Solo se permitirá que un visitante pase la noche con el paciente en la habitación. En ningún momento se permitirá que los visitantes duerman en el piso ni se les proporcionará una habitación de pacientes vacía. Hay camitas o sillas reclinables disponibles para el visitante que pase la noche, las cuales deberán permanecer en la habitación del paciente.

Si tiene alguna queja, inquietud o necesidad no satisfecha, no dude en discutirla con cualquiera de las siguientes personas:

- **Su enfermero o médico.**
- **Representante del paciente de SMCA al 405-742-5676.**
- **Oklahoma State Department of Health (Departamento de Salud Estatal de Oklahoma), Medical Facilities, 123 Robert S. Kerr Ave., Suite 1702, Oklahoma City, OK 73102-6406; teléfono: 405-426-8470; correo electrónico: MedFacComplaints@health.ok.gov.**
- **DNV Healthcare USA Inc., Attn: Hospital Complaints, 19219 Katy Freeway, Suite 175, Houston, TX 77094; teléfono: 866-496-9647; fax: 281-870-4818; correo electrónico: hospitalcomplaint@dnv.com o sitio web: <https://portal.myetrack.com/eCustomerPortal/publicadd.aspx?wid=306375&A=366611596>.**
- **Puede comunicarse con el revisor independiente de Medicare (QIO) Acentra Health, al 888-315-0636 o al 855-843-4776 (TTY).**
- **Esto no comprometerá de ninguna manera su atención actual o futura. Toda la información se mantendrá confidencial.**