



ST. JOSEPH HOSPITAL

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

St. Joseph Hospital tiene el compromiso de brindar atención médica de calidad con un profundo respeto por la vida humana desde la concepción hasta la muerte. Como centro de atención médica católico, el hospital acepta una responsabilidad que asume más allá de los derechos básicos incluidos en esta declaración. Reconocemos la santidad de la vida, la integridad del individuo y el compromiso de cuidar y promover el bienestar físico, psicológico, espiritual y social de todos los que atendemos.

Como persona que busca atención médica en St. Joseph Hospital o en cualquiera de sus centros, usted tiene derecho a esperar un tratamiento compasivo y profesional de nuestros empleados.

Adaptado de: Estado de New Hampshire, Declaración de derechos del paciente, artículo 151:21 y Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés), Condiciones de participación de los derechos del paciente del hospital.

Original: 03/2009

Revisado: 03/2017

Editado: 06/2015, 03/2018, 1/2020

Dpto.: RISK

Inventario n.º1520

Responsabilidades del paciente

1. Los pacientes son responsables de cumplir las normas y las reglamentaciones de St. Joseph Hospital correspondientes a la atención y la conducta de los pacientes.
2. Los pacientes son responsables de respetar los derechos de otros pacientes y del personal y los bienes de St. Joseph Hospital.
3. Los pacientes son responsables de proporcionar, en la medida de lo posible, su historia clínica completa y correcta.
4. Los pacientes son responsables de comunicar si entienden un procedimiento planificado y lo que se espera de ellos.
5. Los pacientes son responsables de informar asuntos inesperados o cambios en un tratamiento esperado.
6. Los pacientes son responsables de proporcionar a St. Joseph Hospital información correcta y puntual sobre sus fuentes de pago y su capacidad de cumplir obligaciones financieras.
7. Los pacientes son responsables de sus acciones si se niegan a un tratamiento o no siguen las instrucciones de su atención.

18. El paciente tendrá derecho a que sus padres, si fuera menor, o su cónyuge o familiar más cercano o representante personal, si fuera adulto, visiten el centro sin restricciones si el paciente fuera considerado terminal por el médico responsable de su atención.
19. El paciente tendrá derecho a recibir representantes de organizaciones aprobadas según se establece en RSA 151:28.
20. Al paciente no se le negará la admisión en el centro porque Medicaid es la fuente de pago cuando haya espacio disponible en el centro.
21. En virtud de los términos y condiciones del plan de seguro del paciente, este tendrá acceso a todo proveedor de la red de su plan de seguro y no se le retendrá ilógicamente la remisión a proveedores ni centros dentro de esa red de conformidad con RSA 420-J:8, XIV.

Derechos adicionales del paciente reconocidos por St. Joseph Hospital

1. El paciente tiene derecho a que un familiar o un representante que elija y su propio médico sean notificados cuando sea admitido en el hospital.
2. El paciente tiene derecho a formular directivas anticipadas y a que los empleados del hospital y los médicos que atiendan en el hospital cumplan esas directivas.
3. Los pacientes tienen derecho a solicitar una consulta al Comité de Ética comunicándose con Integración de la Misión al (603) 882-3000, extensión 63301.

12. El paciente podrá comunicarse, relacionarse y reunirse en privado con toda persona incluida su familia y grupos de residentes, salvo que, al hacerlo, se infrinjan los derechos de otros pacientes. El paciente puede enviar y recibir correspondencia personal cerrada. El paciente tiene derecho a usar un teléfono en forma regular y sin supervisión.
13. El paciente podrá participar en actividades de grupos sociales, religiosos y comunitarios, salvo que, al hacerlo, se infrinjan los derechos de otros pacientes.
14. El paciente podrá conservar y usar prendas de vestir y efectos personales según lo permita el espacio, siempre y cuando no infrinja los derechos de otros pacientes.
15. El paciente tendrá derecho a la privacidad para recibir visitas y, si estuviera casado, para compartir una habitación con su cónyuge si ambos pacientes están en el mismo centro y prestan su consentimiento, salvo que esté contraindicado médicamente y así lo documente un médico. El paciente tiene derecho a residir y recibir servicios en el centro con consideraciones razonables de sus necesidades y preferencias individuales, incluida la elección de la habitación y el compañero de cuarto, salvo cuando la salud y la seguridad de la persona o de otros pacientes estén en peligro.
16. Al paciente no se le negará la atención adecuada por motivos de raza, religión, color, nacionalidad, sexo, edad, discapacidad, estado civil ni fuente de pago ni por su orientación sexual.
17. El paciente tendrá derecho a ser tratado por su médico elegido, sujeto a las normas y las reglamentaciones razonables del centro respecto al proceso de acreditación.

Derechos del paciente

1. El paciente será tratado con consideración, respeto y total reconocimiento de su dignidad e individualidad, incluida la privacidad en el tratamiento y la atención personal y la información sobre el nombre, la matrícula y el cargo laboral de todas las personas que estén en contacto con él, de conformidad con RSA 151:3-b.
2. El paciente será plenamente informado de sus derechos y responsabilidades y de todos los procedimientos que rijan su conducta y sus responsabilidades. Esta información debe ser proporcionada en forma oral y escrita durante la admisión o antes de ella, salvo en caso de admisión de emergencia. El acuse de recibo de esta información debe ser otorgado por el paciente por escrito. Cuando el paciente no pueda tomar decisiones informadas, firmará su responsable legal.
3. El paciente será plenamente informado por escrito en un idioma que pueda entender, durante la admisión o antes de ella y según sea necesario durante su estadía, de la tarifa básica por día del centro y de los servicios incluidos y no incluidos en la tarifa básica por día. Esta información también incluirá una declaración de los servicios que no están normalmente cubiertos por Medicare ni Medicaid.
4. El paciente será plenamente informado por un proveedor de atención médica sobre su estado de salud, sus necesidades de atención médica y los resultados de pruebas de diagnóstico, incluida la forma en que se darán esos resultados y el tiempo esperado entre la prueba y la recepción de los resultados, salvo que sea desaconsejable médicamente y ello esté documentado en la

historia clínica, y tendrá la oportunidad de participar en la planificación de la totalidad de su atención y tratamiento médico, de rechazar el tratamiento y de participar en investigaciones experimentales únicamente con su consentimiento por escrito. A los fines de este párrafo, "proveedor de atención médica" significa toda persona, corporación, centro o institución que tenga matrícula de este estado o que preste servicios de atención médica con alguna otra forma de habilitación, incluidos, entre otros, médicos, hospitales u otros centros de atención médica, odontólogos, personal de enfermería, optometristas, podólogos, fisioterapeutas o psicólogos y todo funcionario, empleado o agente de ese proveedor que actúe en el marco y el alcance de la relación laboral o agencia relacionada con los servicios de atención médica o que colabore con ellos.

5. El paciente será trasladado o dado de alta después de la planificación apropiada de alta únicamente por motivos médicos, por su bienestar o el de terceros, si el centro deja de funcionar o por falta de pago de la estadía del paciente, salvo según lo prohíba el título XVIII o XIX de la Ley de Seguridad Social. Ningún paciente será dado de alta del centro involuntariamente porque se vuelva elegible para que Medicaid sea una fuente de pago.
6. El paciente será motivado y ayudado durante toda su estadía a ejercer sus derechos como paciente y ciudadano. El paciente puede manifestar quejas y recomendar cambios en las políticas y los servicios a los empleados del centro o a representantes externos sin recibir restricción, interferencia, coerción, discriminación ni represalia alguna.

Las quejas escritas o verbales pueden presentarse en:

Patient Relations Coordinator/St. Joseph Hospital
172 Kinsley Street, Nashua NH 03060
T: (866) 894-5534
TTY/TDD: 7-1-1 or (800) 735-2964

Las inquietudes también pueden enviarse a:

Department of Health and Human Services
129 Pleasant St. Concord, NH 03301
Teléfono: 1-800-852-3345
Fax: 1-603-271-8716
TDD: 1-800-735-2964

o

DNV GL Healthcare
400 Techne Center Drive, Suite 100
Milford, OH 45150
Sitio web: <http://dnvglhealthcare.com/patient-complaint-report>
Teléfono: 1-866-496-9647
Fax: 1-513-947-1250

u

Organización de Mejora de la Calidad de la Atención Centrada en las Familias y los Beneficiarios (BFCC-QIO)
Nombre de la BFCC-QIO: KEPRO
Dirección postal: BFCC-QIO Program
5700 Lombardo Center Drive, Suite 100
Seven Hills, OH 44131
Teléfono: 1-888-319-8452
Fax: 1-833-868-4055
TTY: 1-855-843-4776

7. Al paciente se le permitirá manejar sus asuntos financieros personales. Si el paciente autoriza por escrito al centro a ayudarlo con este manejo y el centro acepta, la ayuda se realizará de acuerdo con los derechos del paciente bajo esta subdivisión y de conformidad con las normas y las leyes del estado.

8. El paciente estará libre de todo abuso emocional, psicológico, sexual y físico y de explotación, descuido, castigo físico y aislamiento involuntario.
9. El paciente estará libre de toda restricción química y física, salvo cuando esta esté autorizada por escrito por un médico durante un plazo específico y limitado y sea necesaria para proteger de lesiones al paciente o a terceros. En una emergencia, la restricción puede ser autorizada por el personal profesional designado a fin de proteger de lesiones al paciente o a terceros. El personal debe informar de inmediato tal medida al médico y documentarla en la historia clínica.
10. Al paciente se le garantizará la confidencialidad de toda la información incluida en su historia clínica y sus registros personales, incluida la almacenada en bancos de datos automáticos, y se requerirá el consentimiento por escrito del paciente para divulgar la información a toda persona no autorizada por la ley para recibirla. La información médica incluida en la historia clínica de todo centro habilitado por este capítulo será considerada propiedad del paciente. El paciente tendrá derecho a tener una copia de esos registros si así lo solicita. El cargo por copiar la historia clínica del paciente no superará el monto mayor entre \$15 para las primeras 30 páginas o \$0.50 por página. Y las copias de registros filmados, como radiogramas, radiografías y ecografías, tendrán un costo razonable.
11. El paciente no estará obligado a prestar servicios al centro. Cuando sea apropiado por motivos terapéuticos o recreativos y sea aceptado por el paciente, esos servicios pueden incluirse en el plan de atención y tratamiento.