

Derechos y responsabilidades del paciente

En The University of Texas MD Anderson Cancer, respetamos a cada paciente como una persona con necesidades de atención médica específicas. Queremos que conozca sus derechos como paciente y sus responsabilidades para con usted mismo/a, su equipo de atención médica y los demás pacientes.

Fomentamos la comunicación abierta y la colaboración entre usted y su equipo de atención médica de MD Anderson.

Todos los pacientes tienen derecho a recibir:

1. Un cuidado respetuoso y de alta calidad, considerado y digno

- Pídeles a todas las personas involucradas en su atención que se presenten, indiquen su función y le expliquen qué harán por usted.
- Usted debe recibir un tratamiento de calidad. Es un compromiso con su seguridad y cuidado continuo.
- Usted puede decidir quién le visita, como su familia, sus amigos y otras personas. También puede tener a alguien que le acompañe para que le brinde apoyo emocional.
- La atención que reciba no se verá afectada por su edad, raza, color, nacionalidad, etnia, religión, cultura/valores culturales, idioma, discapacidad mental o física, situación socioeconómica, sexo, orientación sexual o identidad/expresión de género.
- Usted puede solicitar ajustes de acuerdo con sus servicios espirituales o religiosos.

2. Información comprensible y completa, incluidos los resultados del tratamiento y la atención

- Se le informará sobre su afección indicándole el tratamiento propuesto, otras opciones de tratamiento y los beneficios y riesgos de cada opción.
- Se le informará su función en lo que respecta a su propio cuidado.
- El hospital dará participación a su familia en las decisiones sobre su atención, tratamiento y servicios de acuerdo con sus deseos y las exigencias legales. Usted puede decidir quién puede (o no) recibir información acerca de su atención.
- Compartiremos con usted o con su representante designado el resultado de su atención, incluidos los resultados esperados y los no esperados.
- Se le informará sobre toda actividad de investigación, educación o capacitación que pueda formar parte de su tratamiento. Usted puede elegir participar o no en estas actividades.

MD Anderson le brinda intérpretes, traductores y otros servicios de asistencia lingüística sin cargo alguno. Solicite que contacten al departamento de Language Assistance (asistencia de idiomas) para sus servicios.

3. Participación en las decisiones sobre tratamientos, beneficios, riesgos y opciones

- Usted tiene derecho a que se avise rápidamente a su familia y/o médico si se le ingresa en el hospital.
- Usted puede decidir si desea recibir tratamiento y qué método de tratamiento desea recibir. Puede rehusarse a que le hagan un procedimiento de diagnóstico o a recibir un tratamiento.
- Si rehúsa recibir tratamiento, se le informará de las consecuencias que esta decisión tendrá sobre su salud.
- Puede solicitar, antes del tratamiento, un presupuesto razonable de los cargos de su atención.

Si es menor de edad, su padre, madre, (o ambos) o sus tutores deberán participar en todas las decisiones sobre la planificación de su tratamiento. Si no puede tomar decisiones sobre su atención, MD Anderson le extenderá estos mismos derechos a los representantes que designe.

4. Respeto a sus creencias y valores personales

- Respetamos su derecho a tomar una decisión personal que esté basada en sus creencias y valores y en la información médica disponible.
- Usted, su familia o sus representantes designados participarán en todos los temas éticos relacionados con su atención.
- Recomendamos reflexionar sobre las siguientes preguntas:
 - ¿Tiene toda la información que necesita para tomar decisiones sobre su atención?
 - En caso de que no pueda comunicar sus decisiones, ¿ha designado a alguna persona para que hable en su nombre mediante un Poder notarial médico? De no ser así, ¿nos ha informado quién hablará en su nombre?

Pida hablar con Clinical Ethics (Ética clínica) para abordar mejor cualquiera de estas preocupaciones.

5. Una respuesta inmediata a sus solicitudes y necesidades

- Usted tiene derecho a una atención considerada y respetuosa.
- En caso de necesitar un servicio que MD Anderson no brinde, tiene derecho a recibir asistencia para el traslado a otra institución de atención médica que pueda brindarle el servicio que necesita.
- También tiene derecho a examinar su factura del hospital y a solicitar que se le expliquen los cargos.

6. Privacidad y confidencialidad en todos los asuntos

- Los debates del caso, los exámenes y los tratamientos son confidenciales y el personal de MD Anderson los realizará de forma privada.
- La información sobre el paciente se considera confidencial y no podrá divulgarse a terceros sin su permiso, salvo que la ley así lo exija. Usted y su representante legalmente designado pueden acceder a su registro médico.
- Usted puede solicitar la condición de confidencialidad para proteger su identidad como paciente hospitalizado.
- Usted puede cerrar la cortina que se encuentra alrededor de su cama o la puerta de la habitación cuando desee privacidad.

- Usted puede solicitar el traslado a otra habitación si considera que otro paciente y/o un visitante le incomodan más allá de lo razonable. Haremos todo lo posible para trasladarlo a una habitación de tipo similar.

7. Compromiso con la seguridad del paciente

- Usted tiene derecho a esperar un tratamiento de calidad que mantenga el compromiso con su seguridad y cuidado continuo.
- La prioridad de MD Anderson es promover un entorno seguro y considerado.
- Usted tiene autoridad para decir “Deténganse, tengo una inquietud” si piensa que hay un problema de seguridad.

8. Manejo del dolor mediante evaluación

- MD Anderson le brindará una evaluación apropiada para examinar y controlar su dolor.
- Trabajaremos con usted para establecer una meta en el alivio del dolor y para implementar un plan para lograr esa meta.

9. Respeto del Poder notarial médico y otros documentos de voluntades anticipadas

- Tiene derecho a ejecutar un Poder notarial médico. Esto le permite asignarle a una o más personas el derecho a tomar decisiones médicas por usted en caso de que no pueda hacerlo por sí mismo/a.
- También tiene derecho a completar un Testamento en vida (documento de voluntades anticipadas para los médicos y familiares o sus representantes). Este documento especifica cómo desea usted que se maneje su atención médica en caso de no poder manifestarlo por sí mismo/a.
- Si está en el hospital, usted o alguno de sus representantes legales designados podrán solicitar la omisión de procedimientos de resucitación (DNR), o el inicio o el fin del tratamiento para el mantenimiento de la vida (soporte vital).
- Si es paciente ambulatorio, usted o alguno de sus representantes legales designados podrán solicitar que su médico le prepare una orden de no resucitación (DNR) fuera del hospital.

Pida hablar con Social Work (Trabajo social) si necesita información o asistencia para completar el Poder notarial médico u otros documentos de voluntades anticipadas.

10. Ser escuchado/a en caso de que surjan problemas, quejas o reclamaciones

- MD Anderson valora el debate abierto. El hecho de manifestar una queja o una inquietud no afectará negativamente en ninguna manera su atención.
- Usted tiene derecho a manifestar las quejas o reclamaciones en relación con la calidad de la atención o de los servicios que recibe. Si tiene alguna inquietud, no dude en compartirla con el personal de MD Anderson involucrado. También puede hablar con el gerente a cargo.
- Solicite hablar con la oficina de Patient Advocacy (defensa del paciente) de MD Anderson si considera que no se ha respondido apropiadamente su inquietud. Nuestra meta es atender las quejas en el momento en que son presentadas y cualquier otro reclamo en un plazo de 7 días hábiles. Si tiene preguntas sobre el estado de una queja o reclamo, comuníquese con su defensor/a del paciente llamando al 713-792-7776.

- También puede llamar a la línea del departamento de Institutional Compliance (cumplimiento institucional) al 800-789-4448.
- Usted puede comunicarse con Texas Health and Human Services Commission (Comisión de Salud y Servicios de Texas) o con The Joint Commission (La Comisión Conjunta), aún si no se ha comunicado primero con MD Anderson para hablar sobre su inquietud.
 - **Texas Health and Human Services Commission** (Comisión de Salud y Servicios de Texas) al 888-973-0022 hfc.complaints@hhsc.state.tx.us
Dirección postal: Health and Human Services Commission, Complaint and Incident Intake, Mail Code E-249, P.O. Box 149030, Austin, TX 78714-9030
 - **Office of Quality Monitoring for The Joint Commission** (Oficina de monitoreo de Calidad de la Comisión Conjunta) al 800-994-6610
patientsafetyreport@jointcommission.org
- Los beneficiarios de Medicare también pueden presentar reclamos sobre inquietudes relacionadas con la calidad de la atención, decisiones de cobertura y el alta prematura comunicándose con:
 - **TMF Health Quality Institute** al 800-725-9216
Dirección postal: Beneficiary Review Department, Barton Oaks Plaza Two, Suite 200, 901 MoPac Expressway South, Austin, TX 78745-5799

Adaptado de la sección 'Rights and Responsibilities of the Individual' del "Comprehensive Accreditation Manual for Hospitals," The Joint Commission, ©2019.

Todos los pacientes tienen las siguientes responsabilidades:

- 1. Brindar información médica completa.** Proporcione información precisa y completa sobre su estado actual de salud y su historia médica. Esto incluye enfermedades, hospitalizaciones, medicinas, documentos de voluntades anticipadas y demás temas relacionados con la salud.
- 2. Solicitar explicaciones claras.** Pregunte todo lo que necesite saber hasta que comprenda su afección, tratamiento o su función en su atención.
- 3. Tomar decisiones informadas.** Usted es responsable de las decisiones que tome sobre su propio cuidado. Los *Learning Centers* (Centros de aprendizaje) pueden brindarle recursos útiles. Es posible que se le solicite permiso (consentimiento) por escrito para algunas evaluaciones, procedimientos u operaciones quirúrgicas. Formule todas las preguntas que necesite para comprender en su totalidad cada documento que se le solicite firmar.
- 4. Comprender.** Pídale a cualquiera de los miembros de su equipo de atención médica que le explique todo aquello que no comprenda. Es importante que sepa cuál es su función en su propio cuidado.
- 5. Informar de los cambios.** Notifíquelo a su equipo de atención médica todo cambio que detecte en su salud. Asegúrese de informarles si no puede cumplir con el plan de tratamiento que han decidido.
- 6. Aceptar sus obligaciones financieras.** Pregunte todo lo necesario hasta asegurarse de comprender sus responsabilidades financieras. Pague sus facturas o realice las consultas que

necesite al respecto lo antes posible. Usted debe brindar información completa y precisa sobre el tercer pagador y el garante. Se deberá pagar sin demora toda obligación financiera adeudada que se relacione con los servicios. El *Financial Clearance Center* (FCC, Centro de liquidación financiera) y los *Patient Business Services* (PBS, Servicios de finanzas para pacientes) están a su disposición para ayudarlo.

- El FCC ayuda a aclarar cuestiones relativas a la cobertura del seguro. 713-792-4322 u 844-294-4322
- PBS puede ayudarlo a comprender las facturas. 713-792-2991 u 800-527-2318

7. Respetar la privacidad de los demás. Sea considerado con los demás pacientes: respete el derecho que tienen a la privacidad, limite el número de visitantes y guarde silencio.

8. Ser cortés al tomar fotos o hacer grabaciones. Es posible que quiera tomar fotografías o hacer grabaciones de sonido o video en MD Anderson. Sin embargo, esas actividades pueden presentar algunos riesgos. Una foto o un video puede distraer a su equipo de atención médica o introducir gérmenes en la habitación. No incluya a otros pacientes o empleados de MD Anderson sin el permiso de ellos. Todos los pacientes y empleados tienen derecho a solicitarle que deje de hacerlo. Nuestros empleados tienen derecho a abandonar el área hasta que termine la grabación no autorizada, siempre y cuando eso no afecte la seguridad de usted.

9. Tratar a los demás con consideración y respeto. Todas las personas deben tratarse entre sí con dignidad y respeto, independientemente de su edad, raza, color, nacionalidad, etnia, religión, cultura/valores culturales, idioma, discapacidad mental o física, situación socioeconómica, sexo, orientación sexual o identidad/expresión de género.

10. Acatar las normas y reglamentaciones del hospital. Todas las personas deben respetar las normas y reglamentaciones del hospital.