

Rechazo del tratamiento

Usted puede rechazar el tratamiento hasta el grado permitido por la ley. Cuando el rechazo del tratamiento por su parte o por parte de su representante legalmente autorizado impida el suministro de la atención apropiada de acuerdo con las normas éticas y profesionales, es posible que sea necesario terminar su relación entre usted y sus proveedores médicos, después de una notificación razonable.

Instrucciones por anticipado

Usted tiene derecho de formular Instrucciones por anticipado y de nombrar a una persona que tome decisiones médicas en su nombre, hasta el grado permitido por la ley. Usted recibirá información sobre las Instrucciones por anticipado, tendrá la oportunidad de crear unas Instrucciones por anticipado, que se incluirán en sus expedientes médicos permanentes, y los términos de sus Instrucciones por anticipado serán acatados por el personal, hasta el grado permitido por la ley. Usted recibirá atención médica aunque no tenga Instrucciones por anticipado.

En el caso de servicios brindados en el departamento ambulatorio de un hospital, si los pacientes lo solicitan, el hospital les ayuda a formular Instrucciones por anticipado o los refiere para que reciban asistencia.

Transferencia y continuidad de la atención

Excepto en el evento de una emergencia, no se le transferirá a otra instalación sin proporcionarle una explicación completa de la transferencia, sin hacer los trámites para que se continúe su atención y sin la aceptación de la institución a la que se le transfiere.

Cargos del hospital:

Usted tiene derecho a examinar su factura del hospital y recibir una explicación de la misma, independientemente de la fuente de pago; y usted recibirá, si lo solicita, información sobre la asistencia financiera disponible a través del hospital. Usted tiene derecho a que se le dé una

notificación oportuna antes de la terminación de su elegibilidad para el reembolso de un pagador tercero. Además, tiene derecho a que se le dé, si así lo solicita, información completa y asesoramiento necesario sobre la disponibilidad de recursos financieros conocidos para su atención; saber, si así lo solicita y antes del tratamiento, si el proveedor médico o la instalación médica acepta asignaciones de medicare; y recibir, si así lo solicita y antes del tratamiento, un cálculo razonable de los cargos de la atención médica.

Responsabilidades del paciente

1. Cumplir con las reglas del hospital, cooperar en su propio tratamiento, proporcionar un historial médico completo y exacto, ser respetuoso con otros pacientes, el personal y la propiedad, y proporcionar la información requerida referente al pago de los cargos.
2. Proporcionar información sobre sus síntomas actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos referentes a su salud.
3. Notificar a su médico o enfermera sobre cualquier cambio inesperado en su afección.
4. Participar en el desarrollo de un plan de tratamiento con su médico y con otros miembros del equipo de atención médica.
5. Prestar atención al cuidado médico que está recibiendo.
6. No temer preguntar sobre las medidas de seguridad que el hospital está tomando para protegerle.
7. Educarse sobre su diagnóstico, las pruebas médicas a las que se está sometiendo y sobre todas sus opciones.
8. Asegurarse de que su enfermera o médico sepa su identidad antes de que le administre cualquier medicamento o tratamiento.
9. Considerar pedir a un familiar o amigo de confianza que actúe como su defensor, que le ayude a tomar decisiones y que haga preguntas por usted mientras usted se encuentre sometido a estrés.
10. Esperar que los profesionales de atención médica se presenten a sí mismos cuando entren a su cuarto, y leer sus marbetes de identificación.
11. Hacer preguntas cuando no entienda lo que le dicen sobre su atención médica. Si no entiende, pregunte otra vez.

12. Ser considerado con otros pacientes y con el personal del hospital no haciendo ruido innecesario, fumando ni causando distracciones.
13. Hacer lo necesario para asegurarse de que sus facturas se paguen tan pronto como sea posible.

Quejas

Su opinión es valiosa para nosotros. Si tiene alguna inquietud, por favor comuníquese con cualquier miembro del personal. Usted tiene derecho a que se le informe sobre nuestras normas y procedimientos de quejas. Por favor comuníquese con el gerente del centro en el que recibió atención si desea información adicional sobre nuestras normas y procedimientos de quejas, inclusive cómo presentar una queja, cómo se revisan las quejas, los plazos para la revisión de quejas, cuándo esperar una respuesta por escrito, y cuáles pueden ser los resultados de las quejas. También se puede comunicar con el gerente o con el administrador del centro en el cual recibió atención si no han atendido su queja.

Aurora Medical Center	(262) 673-2300
Aurora Sinai Medical Center	(414) 219-2000
St. Luke's Medical Center	(414) 649-6000
St. Luke's South Shore	(414) 489-9000
West Allis Memorial Hospital	(414) 328-6000

También tiene derecho de presentar una queja comunicándose con:

Sección de Servicios de Salud
Oficina de Garantía de Calidad
2917 International Lane, Suite 300
Madison, WI 53704
Teléfono (608) 243-2024
Fax (608) 243-2026

Oficina para el Monitoreo de la Calidad
Comisión Unida para la Acreditación de Organizaciones para el Cuidado de la Salud
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
Teléfono 1 (800) 994-6610
www.jcaho.org

Derechos y responsabilidades de los pacientes



Estamos comprometidos a proporcionar una atención excelente de la manera más personal, compasiva, confidencial y digna posible. Hacemos todos los esfuerzos para responder a las inquietudes psicosociales, espirituales y referentes a los valores culturales de nuestros pacientes y su familia. Nos dedicamos a utilizar nuestros recursos con el fin de prevenir enfermedades, restablecer y mantener la salud; y proporcionar apoyo, control del dolor y comodidad cuando el fallecimiento es inevitable.

Creemos que los derechos y las responsabilidades de un paciente son parte integral de la atención médica. Acatamos la "Ley de Derechos del Paciente" de la Asociación Americana de Hospitales, y apoyamos los derechos y las responsabilidades de los pacientes.

Aurora Health Care desea que usted sepa que tiene derechos como paciente, inclusive el derecho de tomar decisiones sobre su atención médica. Según las leyes estatales de Wisconsin, cada paciente o su representante designado en el momento de su admisión recibirá una copia de las normas de Aurora sobre los derechos y las responsabilidades de los pacientes. Existe un Comité de Ética disponible para apoyar a aquellas personas que están tomando decisiones difíciles sobre su atención médica. Usted tendrá la oportunidad de participar en el mayor grado posible en la planificación de su atención y tratamiento.

Acceso a la atención médica

Se le proporcionará acceso imparcial al tratamiento o estadías hospitalarias que estén disponibles y sean médicamente indicadas, independientemente de la raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, religión, sexo, orientación sexual, estado civil, edad, estado de recién nacido, discapacidad o fuente de pago. Si está discapacitado, tiene derecho a solicitar modificaciones y adaptaciones de las normas, procedimientos y prácticas para poder obtener los mismos bienes, servicios, instalaciones, privilegios, estadías hospitalarias y ventajas que los pacientes no discapacitados, a menos que el suministro de tales modificaciones:

1. Fundamentalmente altere un programa, servicios, bienes, privilegios, ventajas, estadías hospitalarias de Aurora; o
2. Comprometa la atención del paciente.

Respeto y dignidad

Usted tiene derecho a recibir una atención considerada y respetuosa en todo momento y bajo cualquier circunstancia, y a que se reconozca su dignidad individual y necesidades personales, inclusive la necesidad de confidencialidad en el tratamiento. Tiene derecho de estar libre de limitaciones de cualquier tipo que no sean médicamente necesarias o que no sean para su seguridad o la seguridad de otras personas. Tiene derecho de estar libre de toda forma de abuso o acoso.

Carácter privado y confidencialidad Tiene derecho a la confidencialidad, como se manifiesta con el derecho a:

- Rehusarse a hablar o a ver a alguien que no esté oficialmente relacionado con el hospital, inclusive todos los visitantes o personas oficialmente relacionadas con el hospital, pero que no estén directamente involucradas en su atención.
- Usar ropa personal apropiada y artículos religiosos o simbólicos, siempre y cuando no interfieran con los procedimientos de diagnóstico o con el tratamiento.
- Ser entrevistado y examinado en un entorno de naturaleza privada razonable.
- Esperar que cualquier discusión o consulta que involucre su caso se realizará de manera discreta y respetando sus derechos de confidencialidad.
- Que sólo las personas directamente involucradas en su tratamiento o en la supervisión y evaluación de su atención o los cargos lean su expediente médico, inclusive toda la información médica computarizada, a menos que usted solicite otra cosa. Otras personas pueden tener acceso sólo con su autorización por escrito o la de su representante legalmente autorizado.
- Esperar que todas las comunicaciones y otros expedientes referentes a su atención, inclusive las fuentes de pago del tratamiento, se traten de manera confidencial.
- Solicitar una transferencia a otro cuarto si un paciente o visitante le está molestando irrazonablemente.

Identidad

Usted tiene derecho de saber el nombre, función y calificaciones de las personas que le brindan servicio, y saber qué médico o qué otro profesional tiene la responsabilidad general de su atención.

Información

Tiene derecho a que el profesional responsable de coordinar su atención le proporcione información completa y actualizada de su diagnóstico (hasta el grado que sea conocido), del curso de tratamiento y de cualquier pronosis conocida de recuperación. Esta información se debe comunicar en términos que usted entienda razonablemente. Cuando no sea médicamente recomendable proporcionarle tal información, ésta se debe poner a disposición de una persona legalmente autorizada. Usted tiene derecho de rechazar esta información.

Usted, o cualquier persona autorizada por la ley, tiene derecho a acceder a sus expedientes médicos. Tiene derecho a acceder, solicitar la enmienda y recibir un informe de las divulgaciones de su propia información médica según lo permita la ley aplicable.

Usted o su representante legalmente autorizado tiene el derecho de que se le informen los resultados de la atención, tratamiento y servicios, inclusive los resultados no anticipados.

Comunicación

Usted tiene derecho a acceder a las personas externas al hospital mediante visitas y mediante comunicaciones verbales y escritas. Cuando no hable o no entienda el idioma dominante de la comunidad, tendrá acceso a un intérprete. Tiene derecho a designar a las personas que desea que le visiten durante su estadía hospitalaria. Tiene derecho a que se notifique inmediatamente su admisión en el hospital a un miembro de la familia o al representante de su preferencia y a su propio médico.

Seguridad personal

Tiene derecho de esperar seguridad en nuestras prácticas y entorno.

Consentimiento fundamentado

Excepto en el caso de emergencia, se obtendrá su consentimiento o el de su representante legalmente autorizado antes de que se le administre el tratamiento. Usted puede rehusarse a recibir un tratamiento hasta el grado permitido por la ley, y se le informarán las consecuencias médicas de su rechazo de tal tratamiento.

En la extensión que sea posible, las respuestas a sus preguntas y solicitudes se basarán en una explicación clara y concisa de su afección y de todos los procedimientos técnicos propuestos, inclusive la posibilidad de cualquier riesgo de mortalidad o efectos secundarios graves, problemas relacionados con la recuperación, y probabilidad de éxito. No se le debe someter a ningún procedimiento sin su consentimiento o el consentimiento de su representante legalmente autorizado. Se le debe informar cuando existan alternativas médicamente significativas de atención o tratamiento.

Usted tiene derecho de saber quién es responsable de autorizar y realizar los procedimientos o tratamientos.

Tiene derecho a que su consentimiento fundamentado sea filmado o fotografiado, el derecho de solicitar la terminación del consentimiento y el derecho de rescindirlo.

Estudios de investigación

Es posible que se le pida participar en un estudio de investigación. Usted decide si desea participar en tales estudios. Si decide no participar, no se afectará la calidad de la atención que recibe. Usted o su representante legalmente autorizado darán el consentimiento fundamentado previo para poder participar en cualquier forma de investigación.

Control del dolor

Usted tiene derecho de que se haga una evaluación apropiada y se le proporcione tratamiento para su dolor.

Consulta

Usted tiene derecho, si lo solicita y paga los gastos, de consultar a un especialista. Tiene el derecho de solicitar servicios de protección. La asistencia y las referencias se proporcionan de acuerdo con las leyes estatales. Si lo solicita se le proporcionará información sobre recursos.