

# GUÍA PARA LA ATENCIÓN, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

## Información importante sobre cuestiones médicas y éticas

Nuestro objetivo mientras sea paciente es ayudarle a obtener el mejor resultado posible. Para que esto suceda, usted, su familia y su equipo de atención médica deben trabajar juntos y comunicarse con claridad. Esta guía se le proporciona para ayudarle a entender la forma en que usted y su familia pueden colaborar con su equipo de atención médica para alcanzar el objetivo de lograr el mejor resultado posible, así como para ayudarle a entender sus derechos y responsabilidades. Sabemos que los centros de atención médica pueden ser lugares confusos. Es posible que varios miembros del equipo de atención médica lo visiten cuando su familia no esté cerca. Los médicos y el personal de enfermería podrían usar palabras que no entienda. Es posible que tenga preguntas sobre las reglas del centro o sus derechos como paciente. Podría estar muy enfermo y quizás sea necesario tomar decisiones difíciles sobre su tratamiento. Tomar esas decisiones puede ser difícil y las emociones pueden ser fuertes. Esperamos que la información de esta guía le tranquilice, le haga sentirse cómodo al comunicarse con su equipo de atención médica sobre su tratamiento o cualquier otro asunto, y mejore la experiencia tanto suya como de su familia.

## Los derechos y las responsabilidades que se reconocen en Baylor Scott & White Health ("BSWH") son los siguientes:

- BSWH se compromete a respetar los derechos de sus pacientes y de sus sustitutos en la toma de decisiones, de los representantes designados, de las personas de apoyo y de las familias de acuerdo con las normas éticas, las leyes federales y estatales, y las normas de acreditación de las instituciones. Junto con esos derechos, los pacientes también tienen ciertas responsabilidades.
- A los pacientes se les informa de sus derechos y responsabilidades. Se ofrece asistencia en materia de comunicación a los pacientes mediante los servicios de traductores o intérpretes, a fin de que reciban la información de manera que la entiendan.
- Los pacientes tienen derecho a que un familiar, un sustituto que tome las decisiones, una persona de apoyo o un representante designado, además de su médico, reciban notificación inmediata de su admisión en un centro de BSWH.
- BSWH colaborará con los pacientes y sus sustitutos en la toma de decisiones para promover la salud y el bienestar de dichos pacientes al recomendar tratamientos basados en la ciencia médica y el criterio de los profesionales médicos.
- Trataremos a todas las personas con dignidad, compasión y respeto por sus valores personales, incluidas sus creencias espirituales.
- No se discriminará a los pacientes por ningún motivo.
- Los pacientes tienen derecho a recibir información en el idioma y la forma necesarios para que puedan comprender y aceptar o rechazar el tratamiento recomendado. Si los pacientes no pueden recibir esta información, se le dará a su sustituto en la toma de decisiones.
- Los pacientes tienen derecho a formular directivas anticipadas como testamentos en vida, y respetaremos esas directivas dentro de la ley y las políticas del centro.
- Los pacientes tienen derecho a recibir información sobre nuestras políticas de directivas anticipadas y sobre el inicio, mantenimiento o retiro de los tratamientos para mantener la vida. Además, los pacientes tienen derecho a recibir información sobre la reanimación cardiopulmonar ("RCP") y sobre nuestras políticas acerca de las órdenes para aplicar ciertas intervenciones (Code Status Orders). Estas incluyen las órdenes para aplicar desfibrilación, compresiones torácicas e intubación (Full Code), las órdenes para no intentar la resucitación (Do Not Attempt Resuscitation "DNAR") y las órdenes en las que al paciente se le dará el tratamiento indicado, con excepción de las terapias que se especifiquen (Limited Code).
- Los pacientes pueden solicitar, o hacer que su sustituto en la toma de decisiones, representante designado, persona de apoyo o médico solicite en su nombre, que se realice una evaluación de la planificación del alta y que esa información se entregue al paciente, al sustituto en la toma de decisiones, al representante designado, a la persona de apoyo y al médico. Cuando corresponde, se ofrece a los pacientes ambulatorios una evaluación de planificación del alta.
- Los pacientes tienen derecho de aceptar o rechazar las visitas que elijan, excepto cuando dichas visitas puedan interferir con su tratamiento médico o el de los demás.
- Los pacientes tienen derecho a la privacidad, según lo establecido en las leyes y los reglamentos.
- Los pacientes tienen derecho a una copia de su expediente médico, de conformidad con las leyes y las políticas del centro.
- Los pacientes tienen derecho a aceptar o rechazar su participación en investigaciones, y a que los estudiantes y los residentes participen en su atención.

## Limitación de derechos:

- Los pacientes no tienen derecho a análisis o tratamientos que no estén disponibles en nuestro centro.
- Los pacientes no tienen derecho a pruebas o tratamientos que, a juicio de los médicos tratantes, sean médicamente inapropiados para su estado.

## Los pacientes tienen las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar un historial médico completo y honesto.
- Cooperar con todos los exámenes, pruebas y tratamientos necesarios que se recomienden. Si un paciente no está dispuesto a hacerlo, lo consideraremos responsable de las consecuencias y deberá buscar tratamiento en otro lugar.

- Mostrar respeto en todo momento a nuestro personal, a otros pacientes y a los visitantes.
- Pagar la parte del tratamiento médico que no esté cubierta por su seguro, o informarnos de la necesidad de recibir asistencia económica.
- Hablar y hacer preguntas si él mismo o el responsable de la toma de decisiones no entiende o se siente insatisfecho con el tratamiento y la atención que le proporcionemos, o si él o el responsable de la toma de decisiones siente que no está seguro mientras se encuentre bajo nuestra atención.

## El tutor del paciente, el familiar más cercano, el sustituto que toma las decisiones, la persona de apoyo o el representante designado podrá ejercer, en la medida en que lo permitan las leyes, los derechos definidos en nombre del paciente, y asumir las responsabilidades de este, si el paciente:

- Ha sido declarado incompetente de conformidad con las leyes;
- Si su médico determina que no cuenta con capacidad para la toma de decisiones o que es mentalmente incapaz de comprender el tratamiento o procedimiento propuesto;
- No puede comunicar sus deseos con respecto al tratamiento; o
- Es menor de edad.

## ¿Quién forma parte de mi equipo de atención médica?

En esta guía, con frecuencia hacemos referencia a su equipo de atención médica. El equipo de atención médica puede estar compuesto por cualquier cantidad de personas, dependiendo de muchos factores. Cada miembro del equipo aporta su experiencia especial. Estas personas se identificarán a sí mismas, su situación profesional, si corresponde, su relación con los demás miembros del equipo y el papel que desempeñan en su tratamiento y atención.

## Objetivos y tipos de tratamiento

El objetivo más elemental de la medicina es solucionar o curar su problema de salud. Si no es posible una cura completa, el objetivo del equipo de atención médica es tratar de frenar el problema o hacer que desaparezca por un tiempo (remisión). Quizás el objetivo más importante es proporcionarle confort y aliviar su sufrimiento en todo momento. Recibirá un tratamiento médicamente apropiado para alcanzar estos objetivos, y esperamos que se sienta bien.

## La comunicación con su equipo de atención médica

La buena comunicación es esencial para todos los aspectos del tratamiento médico. Es importante cuando las cosas van bien, pero podría ser incluso más importante cuando las cosas no van bien y el resultado que usted y su familia esperaban no se está logrando. De cualquier manera, es vital que usted, su familia y su equipo de atención médica se comuniquen claramente. Debe sentirse en libertad de hablar de cualquier tema relacionado con su atención y tratamiento con los miembros de su equipo de atención médica. Por ejemplo, es posible que quiera hablar de:

- Las probabilidades de alcanzar sus objetivos.
- Problemas que podrían ocurrir durante la recuperación.
- Los tipos de tratamiento apropiados para alcanzar esos objetivos.
- Los beneficios, las responsabilidades y los riesgos del tratamiento, así como la probabilidad de éxito. Es importante que hable de sus objetivos y de los tipos de tratamiento con sus médicos, enfermeras y su familia mientras pueda hablar por sí mismo. ¿Cómo desea que lo traten si tiene un accidente o una enfermedad, y se enferma tanto que no puede hablar por sí mismo? ¿Quién debe hablar por usted y qué debe decir?
- La importancia de la planificación anticipada de la atención.

El proceso de pensar en quién debe hablar por usted si ya no puede hablar por sí mismo, y de considerar los objetivos y la intensidad de su tratamiento, se denomina planificación anticipada de la atención. Al pensar en quién debe hablar en su nombre, considere qué tan confiable es esa persona y qué tan disponible estará. Piense en lo que le gustaría que dijera en su nombre. Esto es fácil si no puede hablar por sí mismo solo de manera temporal, y se espera que se recupere. ¿Pero qué pasa si se enferma

# GUÍA PARA LA ATENCIÓN, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

tanto que ya no puede comunicarse, y la cura ya no es posible? Si toma estas decisiones por adelantado, evitará que su familia y sus seres queridos tengan que tomar estas decisiones por usted. Es recomendable que piense en estas preguntas:

- ¿Qué cargas físicas, mentales o económicas estaría dispuesto a aceptar para permanecer vivo más tiempo (o para postergar la muerte) en esas circunstancias?
- ¿Qué calidad de vida le gustaría tener para que valiera la pena permanecer en un respirador o en diálisis?
- ¿Estaría dispuesto a vivir confinado a una cama en un asilo, sin poder cuidarse a sí mismo?
- ¿Qué tan importante es para usted el control del dolor, no solo físico, sino también mental y espiritual?
- ¿Qué pasaría si quedara permanentemente inconsciente y no pudiera sentir dolor, hambre, sed, felicidad, amor o alegría, pero pudiera mantenerse vivo con un tubo en el estómago para proporcionar nutrición e hidratación artificial?

Estas son preguntas difíciles, y a menudo las respuestas son profundamente personales. Independientemente de sus respuestas, la mejor manera de comunicarlas es completando una directiva anticipada, como un testamento en vida o un poder médico.

Se ha demostrado claramente que las directivas anticipadas mejoran la atención de los pacientes en el marco de las enfermedades graves y reducen el estrés de la familia. Si no tiene una directiva anticipada en el momento de la admisión, esperamos que la complete. Nunca es demasiado tarde para hacerlo, y se puede colocar una copia en su expediente médico. No está obligado a completar una directiva anticipada. Independientemente de que elija o no completar una directiva anticipada, su atención, el tratamiento y los servicios que reciba no se verán afectados, ni su decisión dará lugar a ninguna discriminación contra usted. Para ayudarle a hacer frente a las preguntas que pueda tener sobre las directivas anticipadas y para completar una, puede solicitar los siguientes recursos adicionales al personal de enfermería o trabajo social, al capellán o al médico, o puede acceder a los recursos para directivas anticipadas en [BSWHealth.com](http://BSWHealth.com)

## Si completo una directiva anticipada, ¿puedo cambiar de opinión?

Si, puede cancelar o revocar cualquier directiva anticipada simplemente con destruir el documento, firmar y fechar una declaración por escrito en la que exprese su deseo de cancelarla, o informar a su médico o enfermero. También puede revisar y modificar su directiva anticipada. Si decide cambiar una directiva anticipada, debe completar una nueva.

## ¿Dónde más puedo obtener ayuda?

Si lo internan en el centro, contará con trabajadores sociales, enfermeros y capellanes especialmente capacitados que podrán ayudarle con sus inquietudes sobre la planificación anticipada de la atención. También es posible que tenga preocupaciones éticas mientras considera cuestiones que podrían ser serias. Todos los centros de Baylor Scott & White tienen acceso a comités y a consultores de ética que pueden ofrecer asesoría y ayudar a resolver los problemas éticos que puedan surgir. Estos servicios son gratuitos. Usted, su familia o el experto en decisiones médicas, su médico o cualquier miembro de su equipo de atención médica pueden solicitar la asesoría del comité de ética del centro de Baylor Scott & White. Para obtener más información, su médico, enfermero, trabajador social o capellán puede ayudarle a comunicarse con el comité de ética de su centro, o puede llamar a uno de los números de teléfono que figuran al final de este folleto. También puede consultar a su abogado personal o familiar si tiene preguntas sobre la planificación anticipada de la atención.

## ¿Qué pasa si hay desacuerdo sobre cuestiones éticas?

En raras ocasiones podría haber desacuerdos éticos entre usted, su familia o los proveedores de atención médica. Creemos que una buena comunicación puede evitar la mayoría de los desacuerdos éticos. También es importante recordar lo siguiente:

- Haremos todos los esfuerzos razonables por respetar sus preferencias de tratamiento dentro de la misión, filosofía y capacidad del centro, así como de las normas aceptadas de la práctica médica. Esto incluye las expresadas por medio de una directiva anticipada o por otras personas en su nombre, si usted carece de una directiva anticipada y no puede tomar decisiones.
- Tiene el derecho de rechazar la atención, el tratamiento y los servicios.
- No reconocemos un derecho ilimitado a recibir tratamientos que sean médicamente inapropiados.
- Las leyes de Texas, específicamente el Capítulo 166 del Código de Salud y Seguridad de Texas, establecen un proceso para resolver los desacuerdos éticos entre usted, su familia o los proveedores de atención médica en los raros casos en que no se resuelvan mediante una mayor comunicación. Este proceso depende de los consultores y los comités de ética disponibles en cada centro para ayudar según sea necesario.

En algún momento, es posible que se le pida que tome decisiones difíciles sobre el tratamiento cuando la cura de su enfermedad ya no sea posible, y las emociones podrían ser intensas. Le proporcionamos esta información con la esperanza de ayudarle a comprender mejor sus derechos y responsabilidades, así como las cuestiones éticas relacionadas con su estancia en el centro. Esperamos que una mayor comprensión permita mejorar la comunicación y el tratamiento, así como reducir el estrés de todos.

## Quejas

Agradecemos sus comentarios en todo momento, tanto positivos como negativos. Si tiene alguna queja, esperamos que haga lo siguiente:

- Primero, que le reporte su queja al administrador clínico de la unidad o del centro en cuestión. El personal de enfermería a cargo de su atención le ayudará a identificar al administrador clínico.
- Investigaremos su queja a través de nuestro proceso formal de quejas, y le daremos una respuesta. Aunque le recomendamos que nos comunique directamente sus preocupaciones, siempre tiene el derecho de presentar cualquier queja al Departamento de Servicios de Salud de Texas o a la Comisión Conjunta por correo electrónico, fax, carta o teléfono, a los números y direcciones de contacto que se indican a continuación.

## Información sobre el proceso de reclamaciones

Investigaremos su queja a través de nuestro proceso formal de quejas, y le daremos una respuesta.

**Quejas de los pacientes sobre privacidad o confidencialidad:** (866) 245-0815

**Dudas sobre facturación:** (800) 994-0371

**Relaciones con los pacientes:** (866) 218-6919

Aunque le recomendamos que nos comunique sus preocupaciones directamente, siempre tiene el derecho de presentar cualquier queja al Departamento de Servicios de Salud de Texas por correo electrónico, fax, carta o teléfono, a los números y direcciones de contacto que se indican a continuación.

### Texas Department of State Health Services

Health and Human Services Commission  
Complaint and Incident Intake Mail Code E-249  
PO Box 149030  
Austin, TX 78714-9030  
Correo electrónico:  
[hfc.complaints@hhs.texas.gov](mailto:hfc.complaints@hhs.texas.gov)  
Línea directa de quejas: 1-800-458-9858, Opción 5  
Fax: 833-709-5735

### The Joint Commission

Office of Quality and Patient Safety  
One Renaissance Blvd.  
Oakbrook Terrace, IL. 60181  
Oakbrook Terrace, IL. 60181  
Teléfono: 1-800-994-6610  
Fax: 630-792-5636

Los beneficiarios de Medicare tienen derecho a presentar quejas sobre la calidad de la atención, su desacuerdo con una decisión de cobertura o su deseo de apelar una alta prematura ante la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (Quality Improvement Organization, "QIO") para los beneficiarios de Medicare de Texas, en el número de contacto y la dirección que figuran a continuación.

### Acentra Health

Rock Run Center  
5700 Lombardo Center, Suite 100 Seven Hills, OH 44131  
(888) 315-0636  
Fax (844) 878-7921  
[QIOCommunications@acentra.com](mailto:QIOCommunications@acentra.com)

## Derecho de los pacientes de HMO a presentar quejas:

Puede enviar una queja a su HMO si no está satisfecho con las operaciones, procedimientos o servicios de atención médica que recibió de los médicos de dicha HMO. Las HMO deben cumplir con los plazos requeridos para resolver su queja y deben darle una respuesta por escrito. Si no está satisfecho con la decisión de la HMO, puede apelar ante el panel de apelaciones de dicha HMO. Los miembros del panel de apelaciones no pueden ser las mismas personas que revisaron o dictaminaron en su queja. Llame o escriba a su HMO para obtener más información sobre el proceso de quejas y apelaciones de la misma. También puede comunicarse con el departamento de seguros de Texas para obtener más información sobre sus derechos, y sobre los requisitos de las HMO, en la siguiente dirección y números de teléfono:

### Departamento de seguros de Texas

Línea de ayuda para quejas contra HMO 1-800-252-3439  
En Austin, llame al 512-463-6515. Servicio en español