Derechos del paciente
Sus derechos y sus responsabilidades

En el University of Texas MD Anderson Cancer Center (MD Anderson), respetamos sus derechos como paciente y reconocemos que usted es una persona que necesita atención médica individual. Deseamos que usted conozca sus derechos como paciente, y también sus obligaciones consigo mismo, con su médico, con otros pacientes, y con el MD Anderson.

Le recomendamos una colaboración entre usted y su equipo médico. Su tarea como miembro de este equipo es ejercer sus derechos y asumir sus responsabilidades, haciendo preguntas acerca de lo que no entienda.

Usted tiene derecho a lo siguiente:

1. Atención médica con consideración y respeto

Respetamos su derecho a:

- esperar un tratamiento de calidad, un compromiso con su seguridad y una continuidad en su atención.
- ser tratado con dignidad. Su atención no se verá afectada por su raza, religión, creencias, color, origen, raza, descapacidad física o mental, idioma, cultura o valores culturales, sexo, orientación sexual, identidad/expresión de género, edad o situación económica.
- pedir a todo el personal que participa en su atención que se identifique, describa su papel en su atención médica y le explique lo que va a hacer por usted.
- Designar a sus visitantes, por ejemplo familiares, parientes, seres queridos, amigos y demás
- contar con la presencia de un familiar, amigo u otro individuo para su apoyo emocional.

2. Información sobre sus tratamientos

Su equipo médico le describirá el tratamiento propuesto, y le explicará:

- su enfermedad y el tratamiento propuesto,
- los beneficios y los riesgos del tratamiento propuesto y los beneficios y los riesgos de cada alternativa,
- el papel que usted desempeña en su propia atención,
- los conocimientos y técnicas que necesitará,
- el pronóstico y
- qué esperar durante la recuperación.

.

© 2001, 2012 The University of Texas MD Anderson Cancer Center, Revised 12/05/2012

Usted recibirá información completa acerca de los resultados de su atención y tratamiento, incluyendo resultados no previstos. Usted puede designar quién puede o no recibir información acerca de su tratamiento y atención.

Usted tiene derecho a estar informado acerca de cualquier actividad experimental, de investigación, educativa o de entrenamiento que pueda ser parte de su tratamiento. Le preguntarán si desea participar en estas actividades y usted tiene el derecho de negarse a participar.

El MD Anderson ofrece asistencia para su comunicación, tales como interpretes, traductores y otros servicios, de forma gratuita. Usted puede contactar con el departamento de Language Assistance llamando al teléfono 713- 792-7930.

3. Participación en las decisiones de su atención médica

Respetamos y apoyamos su derecho a:

- aceptar el tratamiento con su consentimiento informado, que consiste en una explicación completa de su enfermedad por parte de su médico, incluyendo los riesgos y beneficios del tratamiento propuesto y cualquier opción de tratamientos alternativos
- rehusar un procedimiento diagnóstico o tratamiento.
- Tener una evaluación y manejo apropiado de su dolor.

Usted tiene derecho a decidir si desea o no recibir tratamiento y el método de tratamiento a seguir. Si elige rehusar el tratamiento, será informado de las consecuencias médicas de su decisión.

Si usted es menor de edad, sus padres y/o tutores legales estarán incluidos en todas las decisiones sobre su tratamiento.

Si usted no puede ejercer estos derechos, el MD Anderson extenderá estos mismos derechos a su(s) representante(s) legal(es).

4. Poder notarial médico y otras disposiciones anticipadas

Usted tiene el derecho de completar un Poder Notarial Médico (Medical Power of Attorney) que le permite designar legalmente a otra persona o personas que pueda(n) tomar decisiones sobre su atención médica si usted se encuentra temporal o permanentemente incapacitado.

También tiene el derecho de completar un testamento vital (Living Will) [una disposición anticipada para los médicos y familias o sustitutos (Directive to Physicians and Family or Surrogates)]. Este documento permite que su médico conozca sus deseos acerca de su atención médica en el caso en que usted no pueda comunicárselos en el futuro.

Si usted está hospitalizado, usted o su representante legalmente designado tienen el derecho de pedir la suspensión de los servicios de resucitación o iniciar o retirar los tratamientos para mantenimiento de la vida.

© 2001, 2012 The University of Texas MD Anderson Cancer Center, Revised 12/05/2012

Si usted es paciente ambulatorio, usted o su representante legal también tienen el derecho de solicitarle a su médico que le prepare la orden de No Resucitación fuera del Hospital (Out-of Hospital Do-Not Resucítate) si correspondiera.

Para obtener más información y ayuda para completar un Poder Notarial Médico u otra disposición anticipada, llame al departamento de Social Work (trabajo social) al número 713-792-6195.

5. Decisiones éticas

Entendemos que usted, su familia o representante(s) designado(s), puede que tengan que tomar decisiones difíciles con respecto a su tratamiento mientras permanezca aquí. Respetamos su derecho a tomar una decisión individual basada tanto en sus creencias y valores personales, así como en la información médica disponible. Usted, su familia o representante(s) designado(s) estarán personalmente involucrados en la deliberación de todos los asuntos éticos relacionados con su tratamiento.

Para ayudarle en el proceso de toma de decisiones, le sugerimos que usted considere lo siguiente:

- ¿Tiene usted toda la información que necesita para tomar una decisión relacionada con su tratamiento?
- En caso de que no pueda hablar por sí mismo, ¿ha designado un representante para que hable por usted otorgándole un Poder Notarial Médico? Si no es así, ¿Nos ha informado usted de quién desea que hable por usted?

En el MD Anderson le ofrecemos un equipo de profesionales tales como asistentes sociales, capellanes, enfermeras, médicos e intercesores por los pacientes, que están a su disposición para ayudarle con cualquier duda que pueda tener. Para más información, llame al Department of Clinical Ethics del MD Anderson Cancer Center 713-792-8775.

6. Privacidad

El personal del MD Anderson Cancer Center se esfuerza por respetar la privacidad de todos los pacientes. Las discusiones de su caso, exámenes, y tratamiento son confidenciales y se conducirán con discreción.

Además, usted tiene el derecho de:

- cerrar la cortina alrededor de su cama o cerrar la puerta en cualquier momento en que desee estar en privado.
- designar o limitar los visitantes.
- pedir que su identidad como paciente hospitalizado sea confidencial.
- pedir que le trasladen a otra habitación si otro paciente y/o visitante le molestan en forma poco razonable. Se hará todo lo posible por acomodarle, dependiendo de la disponibilidad de otra habitación apropiada.

© 2001, 2012 The University of Texas MD Anderson Cancer Center, Revised 12/05/2012

7. Confidencialidad

La información sobre el paciente es confidencial y no se puede divulgar a terceros sin el consentimiento del paciente excepto en las instancias previstas por la ley. Usted o su representante legalmente designado tienen acceso a su expediente médico.

8. Manejo del dolor

Una parte importante de su tratamiento es el manejo eficaz del dolor. El personal del MD Anderson se compromete a establecer un objetivo, conjuntamente con usted, para establecer un objetivo para el alivio del dolor y a implementar un plan para llegar a ese objetivo.

9. Respuesta razonable a peticiones y necesidades

Usted tiene derecho a recibir atención médica considerada y respetuosa. Si usted necesita algún servicio que el MD Anderson no provee, usted tiene derecho a recibir asistencia para trasladarse a otra institución médica que le proporcione el servicio necesario.

Usted también tiene el derecho de revisar su cuenta del hospital y de recibir explicaciones al respecto.

10. Cómo presentar quejas y/o reclamos

Usted tiene el derecho de presentar reclamos y/o quejas con respecto a la calidad de la atención y/o servicio que usted reciba en el MD Anderson. Si tiene alguna duda con respecto a cualquier aspecto de su atención o servicio, le sugerimos que los comunique al personal del MD Anderson involucrado en el asunto. Usted también puede pedir por el gerente a cargo.

Si usted cree que su duda o problema no tuvieron la solución deseada, por favor contacte a su intercesor por el paciente (Patient Advocate) llamando al 713-792-7776 o a la operadora al 713-792-7090 o visite la oficina de Patient Advocacy en el MD Anderson. Si es fuera del horario de atención, puede localizar al intercesor de guardia o cualquier otro miembro del personal apropiado a través de la operadora de buscapersonas llamando al 713-792-7090.

Una vez que el MD Anderson recibe un reclamo y/o queja, se harán todos los esfuerzos razonables para resolverlo lo antes posible. El objetivo del MD Anderson es resolver los reclamos presentados por los pacientes dentro de las veinticuatro horas y las quejas presentadas por los pacientes dentro de los siete días hábiles si es posible. Si usted tiene alguna pregunta acerca del estado de un reclamo y/o queja que usted haya presentado en el MD Anderson, por favor, contacte a su intercesor por el paciente (Patient Advocate) al 713-792-7776.

Si el MD Anderson no puede resolver su problema relacionado con el cuidado o la seguridad del paciente, le sugerimos que contacte a la Office of Quality Monitoring for the Joint Commission llamando al 1-800-994-6610 o por correo electrónico a complaint@jointcommision.org.

© 2001, 2012 The University of Texas MD Anderson Cancer Center, Revised 12/05/2012

Usted también puede presentar un reclamo y/o queja directamente con el Texas Department of State Health Services sin importar si usted ha presentado ese reclamo y/o queja antes en el MD Anderson. Se pueden presentar reclamos y/o quejas con el Texas Department of State Health Services en 1100 West 49th St., Austin, Texas 78756-3199, o llamando al Texas Department of State Health Services Complaint Hotline al 1-888-973-0022.

Además, los beneficiarios de Medicare pueden presentar reclamos con respecto a problemas con la calidad de atención, decisiones de cobertura y altas prematuras contactando a TMF Health Quality Institute, Beneficiary Review Department, Barton Oaks Plaza Two, Suite 200, 901 MoPac Expressway South, Austin, Texas 78745-5799.

El MD Anderson valora la comunicación abierta y la presentación de un reclamo y/o queja no afectará ni comprometerá su atención en grado alguno.

Adaptado de Rights and Responsibilities of the Individual section of the Comprehensive Accreditation Manual for Hospitals, The Joint Commission, © 2010.

Usted tiene la responsabilidad de

1. Proveer información médica completa

Proveer, según su mejor saber y entender, información correcta y completa sobre el estado actual de su salud e historia médica completa, incluyendo enfermedades, hospitalizaciones, medicinas, disposiciones anticipadas y otros asuntos relacionados con su salud.

2. Pedir explicaciones precisas

Si las explicaciones sobre su diagnóstico, tratamiento, o el papel que usted desempeña no están claras, haga preguntas hasta que entienda.

3. Tomar decisiones informadas

Ya que usted es responsable de las decisiones que toma respecto a sus tratamientos, le sugerimos que reúna toda la información que necesita para tomar estas decisiones. El centro de aprendizaje (Learning Center) en el MD Anderson le puede proporcionar información útil al respecto. El teléfono es 713- 745-8063 (Edificio Main) o 713-563-8010 (Clínica Mays). Después de que usted y su médico hayan decidido un plan de tratamiento, avise a su médico si se siente incapaz de seguir con el plan.

Es posible que le pidan su permiso por escrito para ciertas pruebas, procedimientos u operaciones. Haga todas las preguntas necesarias para entender completamente cada documento antes de firmarlo.

4. Entender

Entienda el papel que usted desempeña para su propia atención médica. Permanezca informado acerca de sus problemas de salud. Si hay algo que no entiende, pídale a cualquier miembro del equipo que le atiende que se lo explique.

5. Informar sobre los cambios

© 2001, 2012 The University of Texas MD Anderson Cancer Center, Revised 12/05/2012

Avise a su médico sobre cualquier cambio en su estado de salud.

6. Aceptar obligaciones financieras

Asegúrese de cumplir con sus obligaciones financieras lo más pronto posible.

7. Respetar la privacidad de otros

Es importante tener consideración para con los demás pacientes observando el derecho de ellos a mantener la privacidad, limitando el número de visitantes y manteniendo un ambiente tranquilo.

8. Tratar al personal del hospital, empleados y otros con consideración y respecto

Promover un ambiente seguro y compasivo es una prioridad y requiere que todas las personas en la institución se traten con dignidad y respeto, sin importar su raza, religión o creencias, valores culturales, sexo, orientación sexual, identidad/expresión de género, edad o posición.

9. Cumplir las reglas y normativas del hospital

Los pacientes, familias, visitantes y representantes designados deben seguir las reglas y normativas del hospital.

© 2001, 2012 The University of Texas MD Anderson Cancer Center, Revised 12/05/2012