Derechos y responsabilidades de los pacientes

The University of Texas MD Anderson Cancer Center mantiene una política de **cero tolerancia** contra las amenazas o violencia de cualquier tipo. La respuesta a estos actos puede incluir reducir o vigilar las visitas de los pacientes; denegar la entrada o atención médica y acusaciones penales.

Es importante que conozca sus derechos como paciente, así como sus responsabilidades para consigo mismo/a, su equipo de atención y los demás pacientes. En MD Anderson le animamos a mantener una comunicación abierta y a colaborar con su equipo de atención.

Todos los pacientes tienen los siguientes derechos:

1. Recibir una atención respetuosa, de alta calidad, considerada y digna

- Pídale a todas las personas involucradas en su atención que se presenten, indiquen su función y le expliquen qué harán por usted.
- Recibir un tratamiento de calidad. Este es nuestro compromiso con su seguridad y cuidado continuo.
- Usted puede decidir quiénes pueden visitarle, incluidos familiares, amigos y otras personas. También puede tener una persona con usted para que le brinde apoyo emocional.
- La atención que reciba no se verá afectada negativamente por su edad, raza, color, nacionalidad de origen, etnia, religión, cultura y valores culturales, idioma, discapacidad física o mental, situación socioeconómica, sexo, orientación sexual, ni identidad o expresión de género.
- Usted puede solicitar acomodaciones para sus servicios espirituales o religiosos.
- Se le podrá proporcionar un acompañante para su comodidad, seguridad y privacidad durante los exámenes o procedimientos. Pueden solicitar un acompañante usted, su cuidador o un miembro del equipo médico.

2. Recibir información comprensible y completa, incluidos los resultados de los tratamientos y de la atención.

- Se le informará sobre su afección, 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 involucrará a su familia en las decisiones sobre su atención, tratamiento y servicios de acuerdo con sus deseos y la ley. Usted puede decidir quién puede (o no) recibir información acerca de su atención.
- Compartiremos el resultado de su atención, incluidos los resultados esperados e inesperados, con usted o sus representantes designados.
- 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 ofrece intérpretes, traductores y otros servicios de asistencia

lingüística sin cargo alguno. Solicite que contacten al Departamento de “Language Assistance” (Asistencia de Idiomas) para estos servicios.

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

- Usted tiene derecho a que se le avise rápidamente a su familia y/o médico si se le ingresa en el hospital.
- Usted puede decidir si desea recibir tratamiento y qué tratamiento recibir. Puede rehusarse a que le hagan un procedimiento de diagnóstico o a recibir un tratamiento.
- Si rechaza un tratamiento, se le informará de las consecuencias que su decisión tendrá sobre su salud.
- Puede solicitar, antes del tratamiento, un presupuesto estimado razonable de los cargos de su atención.
- Si es menor de edad, sus padres o tutores participarán 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 usted designe.

4. Consideración de las creencias y valores personales

- Tiene derecho a tomar decisiones personales sobre su atención médica basadas en sus creencias y valores, así como en la información médica disponible.
- Usted, su familia o representantes designados participarán en todos los temas éticos relacionados con su atención.
- Le recomendamos que piense sobre las siguientes preguntas:
 - ¿Tiene toda la información que necesita para tomar decisiones sobre su atención?
 - En caso de que no pueda tomar sus propias 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 para abordar mejor cualquiera de estas preocupaciones.

5. Respuesta rápida a solicitudes y necesidades

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

6. Privacidad y confidencialidad en todos los asuntos

- Los debates, exámenes y tratamientos de su caso son confidenciales, y el personal de MD Anderson los llevará a cabo de forma privada.
- La información sobre los pacientes es confidencial y no podrá divulgarse a terceros sin su permiso, salvo que la ley así lo exija o permita. Usted y sus representantes legalmente designados pueden acceder a su expediente médico.
- Usted puede solicitar la condición de confidencialidad para proteger su identidad durante su hospitalización.

- Usted puede cerrar la cortina que se encuentra alrededor de su cama o la puerta de la habitación cuando desee privacidad.
- Puede solicitar trasladarse a otra habitación si considera que otros pacientes o visitantes le incomodan más allá de lo razonable. Haremos todo lo posible para hacer el traslado a una habitación del mismo tipo.

7. Compromiso con la seguridad de los pacientes

- Tiene derecho a esperar un tratamiento de calidad que mantenga el compromiso con su seguridad y cuidado continuo.
- La prioridad de MD Anderson es fomentar un entorno seguro y considerado.
- Tiene derecho a decir: “Alto, tengo una inquietud” si considera que hay algún problema de seguridad.

8. Control del dolor mediante evaluaciones

- MD Anderson le hará una evaluación apropiada para examinar y controlar su dolor.
- Con sus comentarios, se establecerá un objetivo para el alivio de su dolor, y un plan para lograr su objetivo.

9. Respeto de los poderes notariales médicos y otras directivas anticipadas

- Tiene derecho a cumplimentar un poder notarial médico. El poder notarial médico le otorga a alguien de su confianza el derecho a tomar decisiones médicas por usted, en caso de que usted no pueda hacerlo.
- También tiene derecho a completar un testamento en vida (documento de voluntades anticipadas para los médicos, familiares o sus representantes). Este documento especifica cómo desea usted que se maneje su atención médica si no puede expresarlo 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, por sus siglas en inglés), o el inicio o el fin del tratamiento para el mantenimiento de la vida (soporte vital).
- Si es paciente ambulatorio/a, usted o alguno de sus representantes legales podrán solicitar que su médico le prepare una orden de no resucitación (DNR) fuera del hospital.
- Pida hablar con el Departamento de Social Work (Trabajo Social) si necesita información o asistencia para la planificación avanzada de su atención.

10. Ser escuchados 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 perjudicará la atención que reciba de modo alguno.
- Usted tiene derecho a expresar sus sentimientos sobre la calidad de la atención o de los servicios que recibe. Si tiene cualquier inquietud, no dude en informar al personal involucrado de MD Anderson. También puede hablar con el gerente a cargo.
- Solicite hablar con la Oficina de Patient Advocacy (Defensores de Pacientes) si considera que no se ha dado una respuesta apropiada a su inquietud. La meta de MD Anderson es resolver las quejas en el mismo momento y los reclamos en un plazo de 7 días laborables. Si tiene preguntas sobre el estado de una queja o reclamo, comuníquese con su defensor de pacientes llamando al 713-792-7776.

- También puede llamar a la línea directa de Institutional Compliance (Cumplimiento Institucional) de MD Anderson al 800-789-4448.
- Puede comunicarse con la Texas Health and Human Services Commission (Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas) o con la Joint Commission (Comisión Conjunta) independientemente de si ha informado a MD Anderson previamente sobre su inquietud o no.
 - **Texas Health and Human Services Commission** 1-800-458-9858
 Email: HFC.Complaints@hhs.texas.gov
 Website: <https://txhhs.force.com/complaint/s/>
 Mail: Texas Health and Human Services Commission, Complaint and Incident Intake, Mail Code E-249, P.O. Box 149030, Austin, Texas 78714-9030
 - **The Joint Commission** 1-800-994-6610
 Website: <https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-concern-or-complaint/>
 Mail: Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, Illinois 60181

Todos los pacientes tienen las siguientes responsabilidades:

1. **Tratar a los demás con consideración y respeto.** Los pacientes, sus familiares y sus cuidadores deben tratar a todas las personas de MD Anderson, incluidos otros pacientes, cuidadores y empleados, con dignidad y respeto, independientemente de su edad, raza, color, nacionalidad de origen, etnia, religión, cultura/valores culturales, idioma, discapacidad física o mental, situación socioeconómica, sexo, orientación sexual o identidad/expresión de género. Todas las formas de comunicación, incluidas las redes sociales, deben tener un lenguaje civilizado, y debe respetarse el espacio físico de todos durante las interacciones en persona. MD Anderson no aceptará solicitudes de cambios de proveedor u otros miembros del equipo de atención basados en identificadores personales como se describe anteriormente, con excepciones limitadas.
2. **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.
3. **Solicitar explicaciones claras.** Pregunte todo lo que necesite saber hasta que comprenda su afección, tratamiento o el papel que usted desempeña en su atención.
4. **Tomar decisiones informadas.** Usted es responsable de las decisiones que toma sobre su atención. Es posible que se le solicite permiso (consentimiento) por escrito para algunas pruebas, procedimientos u operaciones quirúrgicas. Haga preguntas sobre cualquier documento que se le pida que firme.
5. **Comprender.** Pídale a cualquiera de los miembros de su equipo de atención que le explique todo lo que no comprenda. Es importante que sepa cuál es su función en su propio cuidado.

- 6. Informar de los cambios.** Notifíquese a su equipo de atención todo cambio en su salud. Asegúrese de informarles si no puede cumplir con el plan de tratamiento previsto.
- 7. Aceptar sus obligaciones financieras.** Pregunte todo lo necesario para asegurarse que comprende sus responsabilidades financieras. Pague sus facturas o consulte lo que necesite al respecto, lo antes posible. Usted debe brindar información completa y precisa sobre terceros pagadores y garantes. 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 ayudar.
 - El FCC ayuda a aclarar cuestiones relativas a la cobertura del seguro. Llame al 713-792-4322 o 844-294-4322
 - PBS puede ayudarle a comprender las facturas. Llame al 713-792-2991 o 800-527-2318
- 8. Respetar la privacidad de los demás.** Tenga consideración con los demás pacientes: respete el derecho a la privacidad de otros, limite sus visitas y guarde silencio.
- 9. Ser cortés al tomar fotos o hacer grabaciones.** Es posible que quiera tomar fotografías o hacer grabaciones de sonido o video durante su tiempo en MD Anderson. Sin embargo, no incluya a otros pacientes o empleados de MD Anderson sin su permiso. 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 su seguridad.
- 10. Acatar las normas y reglamentaciones del hospital.** Todas las personas deben respetar las normas y reglamentos del hospital en todo momento.