

Arizona Specialty Surgery Center

Declaración de los derechos/responsabilidades del paciente y presentación de quejas

PROPÓSITO: Establecer lineamientos para la declaración de los derechos/responsabilidades del paciente y presentación de quejas

POLÍTICA: Todos los pacientes serán informados de sus derechos, responsabilidades y del proceso de presentación de quejas durante su experiencia quirúrgica en el centro.

PROCEDIMIENTO:

- A. Se implementarán los siguientes criterios de la declaración de derechos del paciente en el Centro quirúrgico:
1. El paciente y los artículos de propiedad del paciente tienen derecho a que se les trate con consideración y respeto, y estar libres de todo acto de discriminación o represalia.
 2. Centro de Cirugía Médicos de Tempe cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina sobre la base de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, o sexo
 3. El paciente tiene derecho a esperar calidad en la atención y continuidad en el tratamiento, y la oportunidad de participar en las decisiones relativas a su atención, excepto cuando tal participación esté contraindicada por razones médicas.
 4. El paciente tiene derecho a comunicarse con el personal médico en lo que respecta a su diagnóstico, evaluación, tratamiento, alternativas y el resultado esperado antes de realizar el procedimiento. Excepto en caso de emergencia, el paciente o el representante del paciente acepta o rechaza el tratamiento, una vez se le haya informado de los riesgos asociados y de las posibles complicaciones. Cuando sea aconsejable en términos médicos dar información al paciente, la información se entrega a la persona designada o autorizada legalmente por el paciente.
 5. El paciente tiene derecho a recibir tratamiento médico sin distinción de raza, credo, origen nacional, religión, orientación sexual, género, edad, discapacidad, estado civil o social, diagnóstico, fuente de pago o educación.
 6. El paciente tiene derecho a recibir tratamiento que apoye y respete la individualidad, opciones, fortalezas y habilidades del paciente
 7. El paciente tiene derecho a ser informado si un proveedor de atención médica no tiene cobertura de responsabilidad civil.
 8. El paciente tiene derecho a saber que esta organización afirma que no se tolerarán los malos tratos, la negligencia, la explotación, la coerción, la manipulación, el acoso y todas las formas de abuso físico, sexual y verbal/psicológico.
 9. El paciente tiene derecho a la privacidad personal, confidencialidad y atención a sus necesidades personales.
 10. El paciente tiene derecho a aceptar o rechazar que se le tomen fotografías.
 11. El paciente tiene derecho a recibir atención en un entorno seguro e higiénico.
 12. El paciente tiene derecho a elegir a su proveedor de atención, o a cambiar de proveedor. La información relativa a los proveedores con credenciales está disponible.
 13. El paciente tiene derecho a la información a fin de poder dar un consentimiento informado antes del inicio de cualquier procedimiento y/o tratamiento. El paciente tiene derecho a estar plenamente informado del procedimiento previsto y del resultado antes de que se lleve a cabo.
 14. El paciente tiene derecho a comunicarse con el personal médico en lo que respecta a su diagnóstico; el paciente tiene derecho a rechazar el tratamiento en la medida en que la ley lo permita y a ser informado de las consecuencias médicas de tal negación.
 15. El paciente tiene derecho a saber que el personal del Centro que cuida al paciente está calificado a través de la capacitación y la experiencia para llevar a cabo los servicios por los cuales son responsables.
 16. El paciente tiene derecho a la privacidad y a la seguridad de su información médica personal que lo pueda identificar tal como se especifica en las normas de privacidad y seguridad de la ley HIPAA. Incluye la confidencialidad de las comunicaciones y la confidencialidad de sus registros médicos, y aprobar o rechazar su divulgación, excepto cuando lo exija la ley.
 17. El paciente tiene derecho a revisar u obtener información de su expediente médico/financiero con el consentimiento escrito del paciente.
 18. El paciente tiene derecho a ser informado antes de cualquier traslado a otro centro u organización.
 19. El paciente tiene derecho a ser informado si el Centro se propone realizar o participar en la investigación o el tratamiento experimental que afecta su cuidado o tratamientos y tiene el derecho a rechazar su participación.
 20. El representante o designado del paciente tiene derecho a participar en la consideración de cuestiones éticas que puedan surgir en el cuidado del paciente.
 21. El paciente tiene derecho a la información sobre cargos por el servicio, políticas de pago, y recibirá una explicación a cualquier pregunta sobre la facturación.

22. El paciente tiene derecho a la divulgación de una lista de médicos que tengan interés financiero o participación en el Centro ASC y esta información debe estar por escrito.
23. El paciente es informado acerca de las políticas y procedimientos sobre instrucciones de atención médica, y del proceso formal de presentación de quejas que asegura que el paciente no se va a someter a discriminación o represalia. El paciente tiene derecho a expresar sus quejas sobre el tratamiento o atención que se le proporcione o se le deje de proporcionar.
24. El paciente tiene derecho a participar o a designar a un representante para que participe en el desarrollo o en las decisiones sobre el tratamiento; y a entender, proteger y ejercer sus derechos.
25. El paciente tiene derecho a que se le remita a otra institución de atención médica si el Centro quirúrgico no tiene la capacidad de proporcionar servicios de salud física al paciente.

B. El paciente del Centro quirúrgico tiene las siguientes responsabilidades:

1. El paciente es responsable de ser considerado y respetuoso con los demás pacientes y el personal del Centro.
2. El paciente es responsable de cumplir con las citas y de notificar al Centro o al médico si no puede hacerlo.
3. El paciente es responsable de informar al Centro de cualquier testamento en vida/poder médico o cualquier otra instrucción que pudiera afectar su atención médica.
4. El paciente debe seguir las políticas y procedimientos del Centro, incluida la de contar con un adulto responsable para que lo transporte desde el Centro y permanezca con el paciente durante 24 horas si así lo exige el médico.
5. El paciente debe proporcionar información precisa y completa sobre sus dolencias actuales, antecedentes médicos y otros asuntos sobre su salud incluyendo medicamentos, productos de venta libre, suplementos alimenticios y alergias o sensibilidades.
6. El paciente es responsable de informar si entiende claramente el curso de su tratamiento médico.
7. El paciente es responsable de seguir el plan de tratamiento establecido por su médico, incluyendo seguir las instrucciones del personal de enfermería y otros profesionales de la salud que lleven a cabo las órdenes de los médicos. El paciente también es responsable de participar en su cuidado.
8. El paciente es responsable de sus acciones si se negara al tratamiento o no siguiera las órdenes del médico.
9. El paciente acepta la responsabilidad financiera por los cargos no cubiertos por su seguro.
10. El paciente tiene la responsabilidad de observar las normas establecidas por el Centro durante su estadía y tratamiento, y si no las siguiera, pierde todo derecho a la atención médica en el Centro y es responsable de los resultados.
11. El paciente tiene la obligación de cumplir puntualmente las obligaciones financieras con el Centro.
12. El paciente tiene la responsabilidad de ser considerado con los demás pacientes y el personal, y de colaborar en el control del ruido, abstenerse de fumar y de causar otras distracciones.
13. El paciente y su familia son responsables por el respeto de la propiedad de los demás y del Centro.
14. El paciente tiene la responsabilidad de reportar si entiende claramente el curso de tratamiento y lo que se espera de él/ella.
15. El paciente es responsable de sus acciones si se negara a recibir tratamiento o no siguiera las instrucciones del médico.
16. El paciente tiene la responsabilidad de cumplir con las citas, y cuando no pueda hacerlo por cualquier razón, de notificar al médico y al Centro.
17. El paciente y su familia tienen la responsabilidad de informar al médico y al personal del Centro de los cambios en su estado de salud que puedan afectar el resultado del procedimiento a realizar.

C. Competencia del paciente:

1. Si se determina que un paciente es incompetente según las leyes de salud y seguridad estatales que correspondan mediante una corte con jurisdicción apropiada, los derechos del paciente serán ejercidos por la persona designada por ley estatal para actuar en nombre del paciente.
2. Si una corte estatal no ha determinado que un paciente sea incompetente, cualquier representante legal designado por el paciente de acuerdo con la ley estatal, puede ejercer los derechos del paciente en la medida permitida por la ley estatal.

D. En el caso de que un paciente se queje de una experiencia adversa, se iniciarán los siguientes procesos:

1. Todas las denuncias deben reportarse inmediatamente al Director de Enfermería o persona que tenga la autoridad.
2. Al recibir una queja, el Director de Enfermería/persona con autoridad atenderá el problema con el paciente, el representante o sustituto del paciente.
3. En el caso de que el paciente haya abandonado el Centro, será contactado por el Director de Enfermería, o persona autorizada.

4. El Director de Enfermería o persona con autoridad, en respuesta a la queja, deben investigar todas las quejas presentadas por un paciente, el representante del paciente, o el sustituto del paciente, en relación con el tratamiento o la atención médica que se le brinde o se le deje de brindar. Se dejará un registro documentado por escrito de la conversación y de las medidas adecuadas adoptadas.
5. Al término de la investigación, el Director de Enfermería llamará por teléfono al paciente con sus hallazgos y resultados.
6. Si una queja se abordara en forma escrita, tal como una carta o cuestionario del paciente, el Director de Enfermería deberá responder de la misma manera indicando sus conclusiones y resultados. Los hallazgos deben contener el nombre de una persona de contacto de ASC, las medidas adoptadas para investigar la queja, los resultados del proceso de queja y la fecha en que se completó el proceso de queja.
7. Todas las quejas, así como las resoluciones, se remitirán al Administrador y al Director Médico para su revisión.
8. Las quejas de los pacientes, hallazgos y las acciones se presentarán a la Junta de Administración en sus reuniones de directorio para su revisión y aprobación.
9. Si el paciente es incapaz de resolver la situación a su satisfacción, puede solicitar una entrevista personal con el Director de Enfermería, Administrador o Director Médico.
10. En ningún momento el paciente o familiar experimentará una reacción o tratamiento adversos por parte de un empleado o del Centro quirúrgico debido a una queja que haya presentado.
11. En cualquier momento del proceso el paciente/la familia puede ponerse en contacto con el administrador del Centro al 480-386-8400, el Departamento de Salud Pública del Condado de Maricopa al 602-506-6900, el Departamento de Salud de Arizona al 602-364-3031 el 150 N 18th Ave. Ste. 450 Phoenix, AZ 85007, CMS al 1-800-Medicare o <http://www.medicare.gov/claims-and-appeals/medicare-rights/get-help/ombudsman.html>, nuestro ente de acreditación AAAHC al 847-853-6060 para reportar sus inquietudes. Estos números se colocarán en un lugar visible para los pacientes y los visitantes.
12. Solo las denuncias documentadas deberán ser reportadas a la autoridad del estado o autoridad local, o ambas.