

Declaración de derechos y responsabilidades del paciente

Usted o su representante tiene derecho a:

Atención segura y respetuosa

- Recibir atención amable, respetuosa y compasiva
- Ser tratado sin discriminación, independientemente de su edad, género, color, raza, nacionalidad, origen étnico, religión, orientación sexual, identidad o expresión de género, discapacidad física o mental, idioma o capacidad de pago
- Recibir atención en un ambiente seguro, sin que exista ninguna forma de maltrato y negligencia, incluidos el maltrato verbal, mental y físico, y el abuso sexual
- Recibir una lista de los servicios de protección y defensa, si es necesario, para tratar casos de maltrato o abandono
- Que el personal se dirija a usted por su nombre propio, sin familiaridad, y que usted conozca los nombres de los médicos, las enfermeras y otros miembros del equipo de atención médica que participan en su atención, a menos que la seguridad del personal sea motivo de preocupación
- Recibir atención eficaz y cortés de todo el personal cuando solicite ayuda, sin olvidar que otros pacientes pueden tener necesidades similares o más urgentes
- Recibir visitas, las personas que usted designe, incluidos un cónyuge, una pareja doméstica (incluida una pareja doméstica del mismo sexo), otro familiar o un amigo. Tiene derecho a retirar o denegar ese consentimiento en cualquier momento.
- Identificar a una persona de apoyo para que esté presente durante su estadía en el hospital. Siempre que sea posible, GBMC avala la presencia de un familiar, un amigo, una pareja doméstica (incluida una pareja doméstica del mismo sexo) u otra persona para brindar apoyo emocional a los pacientes durante la estadía.
- Que le hagan un examen médico de detección y le administren tratamiento de estabilización en caso de afecciones médicas de emergencia y trabajo de parto
- Recibir información sobre los cargos de su hospital y médico y poder solicitar un estimado de los cargos del hospital antes de que se brinde la atención, siempre que no se obstaculice la atención del paciente.
- Recibir servicios pastorales y otros servicios espirituales, y que se demuestre respeto por sus valores, creencias y deseos personales

Comunicación eficaz y participación en su atención

- Ser un participante activo, comprometido e informado respecto de su atención médica
- Ser examinado, evaluado y recibir tratamiento para el dolor
- Ser informado por su médico, u otro profesional de la atención médica, sobre la atención que recibirá, el diagnóstico y el posible pronóstico, los resultados de las

pruebas, los beneficios y riesgos del tratamiento, y el resultado previsto del tratamiento, incluidos los resultados imprevistos.

- No tener colocados dispositivos de sujeción ni quedar aislado, a menos que sea necesario por motivos de seguridad
- Recibir información de una manera que sea comprensible a través de servicios de interpretación y traducción, según sea necesario. GBMC utilizará intérpretes de señas y de idiomas extranjeros y proporcionará una comunicación que satisfaga sus necesidades visuales, del habla, auditivas o cognitivas, incluidos formatos alternativos y otras ayudas temporales según sea necesario, sin cargo.
- Identificar a una persona de apoyo como representante responsable de tomar las decisiones
- Comunicarse con personas de su elección, incluidos, entre otros, médicos, abogados y miembros del clero a cualquier hora que sea razonable
- Tomar decisiones sobre su atención, incluido el derecho a rechazar atención o tratamiento y a retirarse del hospital en contra del consejo de su médico. Si lo hace, el hospital y sus cuidadores no serán responsables de las consecuencias médicas que pudieran ocurrir.
- Estar activo y participar en la planificación de su alta
- Ser informado de manera oportuna sobre el plan definitivo para su alta o traslado a otro centro médico o a otro nivel de atención, así como recibir información sobre toda la atención de seguimiento necesaria
- Acceder a sus registros médicos de acuerdo con el Aviso de prácticas de privacidad de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA).

Decisiones en la etapa final de la vida

- Crear o cambiar un documento de directivas anticipadas y designar a una persona para que tome las decisiones de atención médica en su nombre en caso de que usted no sea capaz de hacerlo. Si no posee un documento de directivas anticipadas, el hospital puede brindarle información y ayudarlo a que prepare uno.

Consentimiento informado

- Otorgar un consentimiento informado antes de que se brinde cualquier atención que no sea de emergencia. Se le brindará información sobre los beneficios y los riesgos de la atención, las alternativas para la atención, y los beneficios y los riesgos de las alternativas.
- Aceptar participar en investigaciones o negarse a hacerlo, o, en cualquier momento, dejar de participar. Las actividades de investigación que se relacionan con usted solo pueden llevarse a cabo con su consentimiento por escrito y la aprobación de su médico personal.

- Permitir o no permitir que se tomen fotografías de usted para fines distintos de su atención

Privacidad y confidencialidad

- Que se proteja la privacidad y la confidencialidad de su tratamiento y de la comunicación sobre su atención
- Recibir una copia de los avisos de Prácticas de Privacidad de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos
- Presentar una queja sobre la atención y que se revise la queja, sin que esta afecte su atención
- **Como un Socio en su atención, usted es responsable de...** Asistir a las citas o llamar cuando no puede asistir a una cita programada
- Brindar información exacta y completa, incluido su nombre, dirección, número de teléfono, fecha de nacimiento, número del Seguro Social, aseguradora y empleador, cuando se solicite
- Brindar información completa y exacta sobre sus antecedentes médicos y de salud, incluida una lista actual de los medicamentos que toma
- Proporcionarle al hospital o a su médico una copia de su documento de directivas anticipadas, si lo tiene
- Hacer preguntas si no entiende cualquier cuestión relacionada con su diagnóstico, atención y tratamiento, y expresar las inquietudes que tenga sobre su capacidad de seguir el curso de tratamiento propuesto
- Seguir su plan de atención y tratamiento
- Hacer los preparativos adecuados para el pago de las facturas y hacer con prontitud las preguntas que tenga sobre sus facturas
- Dejar todos los objetos de valor en casa o enviarlos a casa con un familiar o un amigo. El hospital no es responsable de las pertenencias perdidas, lo que incluye, con carácter meramente enunciativo, joyas, billetera y su contenido, teléfonos celulares, cámaras, computadoras portátiles, prótesis dentales, anteojos, audífonos, etc.
- Informar sobre los cambios imprevistos en su salud
- Abstenerse de tomar fotografías, videos o grabaciones sin permiso del personal del hospital

Código de conducta para pacientes y visitas

Como su socio en la atención, Greater Baltimore Medical Center (GBMC) HealthCare System espera que las visitas, los pacientes y los familiares acompañantes traten a todos los miembros del personal y a los otros pacientes y visitantes como usted querría que lo traten: con cortesía y respeto, y cumpliendo todas las normas y las disposiciones sobre seguridad.

En un esfuerzo por ofrecer un ambiente seguro que promueva mejor salud, mejor atención, menos desperdicio y más alegría para el personal, las visitas, los pacientes y sus familias,

esperamos que las visitas, los pacientes y los familiares acompañantes se abstengan de usar lenguaje inaceptable y de tener comportamientos inadmisibles que sean perturbadores o pongan en riesgo los derechos o la seguridad de los demás pacientes y del personal.

Tenga en cuenta que GBMC HealthCare System tiene una política de tolerancia cero para el lenguaje o el comportamiento ofensivo o violento dirigido a nuestro personal, pacientes y visitas. Los infractores pueden ser escoltados fuera del centro médico y quedar sujetos a la pérdida de todos los derechos de visita y los privilegios en el centro médico, incluida una posible acción judicial. Gracias por su cooperación.

Derechos del paciente en GBMC

En GBMC, nos esforzamos por brindar la mejor atención posible a nuestros pacientes. Si tiene inquietudes respecto de su atención, lo invitamos a que hable directamente con su enfermera, su médico o el gerente del departamento.

Para comunicarse con una unidad o un departamento específicos, llame a nuestro número principal **443-849-2000** y pida que lo comuniquen con la persona correspondiente. También puede compartir sus inquietudes con un miembro de nuestro personal del Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente llamando al **443-849-2960**; esta persona trabajará con el equipo clínico o con el gerente del departamento para resolver sus inquietudes. Valoramos la oportunidad de resolver rápidamente las inquietudes y de aprender de qué forma podemos mejorar nuestros servicios.

Si cree que no hemos abordado correctamente sus inquietudes, también puede solicitar una revisión por parte de las siguientes organizaciones:

Maryland Department of Health & Mental Hygiene (Departamento de Salud e Higiene Mental de Maryland)

Office of Health Care Quality (Oficina de Calidad de la Atención Médica)
7120 Samuel Morse Drive
2º Piso
Columbia, MD 21046
Número gratuito: 1-877-402-8218

Joint Commission Office of Quality Monitoring (Oficina de la Comisión Conjunta de Supervisión de la Calidad)

1 Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
Número gratuito: 1-800-994-6610