



NORTH SHORE  
MEDICAL CENTER

# DECLARACION DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE

NORTH SHORE MEDICAL CENTER

NSMC Salem Hospital

NSMC Union Hospital

MassGeneral *for* Children at North Shore Medical Center



FOUNDED BY BRIGHAM AND WOMEN'S HOSPITAL  
AND MASSACHUSETTS GENERAL HOSPITAL

SPANISH

## **DECLARACION DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE**

Nosotros, su equipo médico, prometemos preservar sus derechos individuales indicados aquí y pedimos su cooperación. También, les pedimos a Ud. y sus visitantes que comprendan sus responsabilidades como paciente de NSMC y sean considerados con los derechos de otros.

### **Como paciente de NSMC ud tiene estos derechos:**

#### **Cuidado y Tratamiento:**

- A participar en todos los aspectos de su cuidado y tratamiento.
- A cuidado equitativo, considerado, y respetuoso que incluye la consideración de sus valores y creencias psicosociales, espirituales, culturales y personales.
- A saber la identidad y especialidad de los individuos que participan en su cuidado. A rehusar a ser observado, examinado, o tratado por estudiantes o cualquier otro personal, sin impedir su acceso a cuidado médico.
- Para pacientes que sufren de cualquier forma de cáncer de mama, a recibir información sobre todos los tratamientos alternativos que son medicamento esenciales.
- A recibir tratamiento rápido para salvar la vida sin demora y a recibir el tratamiento y cuidado médico disponible más apropiado, sin tomar en cuenta su posición económica o la fuente de ingresos.
- A tomar decisiones sobre el plan de cuidado antes de y durante el curso del tratamiento y a rehusar tratamiento hasta tal punto permitido por la ley, y la política de NSMC, y a ser informado de todas las consecuencias de esta acción. Esto incluye limitación de tratamiento sostenido de la vida, por ejemplo el rehusar o retirar medidas sostener la vida.
- A incluir o no a algunos o a todos los miembros de su familia de participar en las decisiones para el cuidado de su salud.
- A consultar con especialistas (en adición a los que ya están participando en el plan para su cuidado), si usted así lo pide y paga dicho gasto.
- A esperar una respuesta razonable a peticiones para cuidado y servicios apropiados y medicamento indicados, dentro de la capacidad de NSMC.
- A esperar que su dolor y síntomas serán evaluados y tratados con el objetivo de minimizar la experiencia en cuanto al dolor y la molestia, hasta el grado clínicamente posible
- Para pacientes moribundos, un cuidado que optimiza la dignidad por medio del tratamiento de síntomas (como sea deseado por el paciente o Health Care Proxy), el manejo del dolor, y el reconocimiento de los asuntos psicológicos y espirituales suyos y de su familia.

- A esperar una continuidad razonable en el cuidado médico, y a ser informado por médicos y otras personas a su cuidado de las opciones disponibles y reales del cuidado del paciente cuando el cuidado en el hospital ya no sea apropiado.
- A participar o a hacer que su representante designado participe en la consideración de asuntos de carácter ético, que proceden en su cuidado.
- A practicar creencias culturales y espirituales que no interfieran con el bienestar de otros.
- Si usted es una mujer víctima de violación y con edad para concebir, usted tiene derecho a recibir información médica y de hechos exacta, preparada por el comisionado de la salud pública sobre contracepción de urgencia, a serle ofrecida contracepción de urgencia con prontitud y a que le provean con contracepción de urgencia una vez la requiera.

### **Elección:**

- A requerir que otro médico le trate en el evento que Ud. no esté satisfecho con el tratamiento médico que recibe de un médico en particular. Sin embargo, el médico que Ud. escoja tiene la libertad de aceptar, o no aceptar, la transferencia de su cuidado a el/ella, y es necesario que Ud. tenga el beneficio de información y explicación completo con respeto a los riesgos, beneficios y alternativas al transferir su cuidado a otro médico.
- A poder ser transferido a otro centro médico, cuando sea medicamento apropiado o una vez Ud. lo pida, si es medicamento posible. Sin embargo, el centro médico que recibe su caso tiene que aceptar la transferencia y Ud. también tiene que tener el beneficio de información y explicación completo con respeto a los riesgos, beneficios y alternativas a tal transferencia.

### **Consentimiento:**

- A recibir una explicación adecuada de sus problemas de salud, el tratamiento propuesto, y los riesgos y beneficios del tratamiento, para que Ud. pueda dar voluntaria e informadamente su consentimiento. Ud. también tiene el derecho a respuestas a sus preguntas y una explicación de las implicaciones económicas a largo plazo de las opciones de tratamiento, siempre y cuando sean conocidas, excepto en situaciones de emergencia.
- A designar a una persona(agente) para tomar decisiones sobre el cuidado de su salud en el evento que Ud. no pueda hacer ni comunicar dichas decisiones [Documento de Poder para informar de sus decisiones para el cuidado de su salud(Health Care Proxy), Testamento(living will), Poder de Abogado(para tomar decisiones sobre el cuidado de su salud o instrucciones avanzadas)].
- A rehusar a participar como objeto de investigación, y a rehusar cualquier tipo de cuidado o examen cuando el propósito primario es educacional o informativo en vez de terapéutico. Un paciente que acepta la participación tiene el derecho a que le expliquen los estudios propuestos en detalle antes de dar su consentimiento. Un paciente que rehusa la participación tiene no obstante, todo el derecho al cuidado más efectivo que NSMC puede proveer.

### **Información:**

- A obtener de médicos y otras personas a su cuidado información pertinente y al día, que Ud., se espera, pueda razonablemente entender. Cuando no es medicamento

posible proveerle con tal información, esta información se debe dar a conocer, en su favor, a una persona apropiada.

- A obtener de una persona designada por NSMC, una copia de cualquier regulación o reglas de NSMC pertinentes en cuanto a su conducta como paciente.
- A revisar y obtener, una vez Ud. lo pida, una copia de su historial médico por un precio razonable y dentro de un tiempo razonable. A que dicha información le sea explicada o interpretada como sea necesario, excepto cuando es limitada por la ley.
- A ser informado del plan y prácticas de NSMC en relación al cuidado de un paciente, tratamiento o responsabilidades.
- A ser informado de los recursos disponibles para resolver disputas, quejas, y conflictos, tales como The Customer Service Department u otros métodos disponibles en NSMC.
- A recibir de una persona designada por NSMC, una vez Ud. lo pida, cualquier información que el centro médico tenga disponible relativo a la asistencia económica, pagos o cuidado gratuito.
- A recibir, una vez Ud. lo pida, una copia de una factura detallada o balance de cargos enviado a terceros.
- A recibir notificación, una vez Ud. lo pida, de su elegibilidad de reembolso por cualquier tercer parte a pagar, por el costo de su cuidado.
- A obtener, una vez Ud. lo pida, una explicación de la relación, si la hay, entre NSMC y cualquier otra institución para el cuidado de la salud, centro sanitario, o institución educativa, siempre y cuando dicha relación se refiera al cuidado o tratamiento.
- A recibir servicios de interpretación competentes y otras ayudas para comunicarse cuando busque cuidado sanitario en NSMC.

### **Intimidad y Confidencial:**

- A tener un ambiente privado y confidencial durante el tratamiento médico u otro cuidado dado, dentro de la capacidad de NSMC.
- A que toda información médica, económica y de otro tipo relacionada con su cuidado se mantenga confidencial. Ud. puede rehusar a que los informes médicos sean revelados a cualquier persona fuera de NSMC, excepto en el caso de una transferencia de un paciente a un centro para el cuidado sanitario o como es requerido por la ley o por el contrato de pago a terceros y agencias reguladores o de acreditación.
- A transferir a otro cuarto, una vez disponible, si otro paciente o visitantes en su cuarto le molestan irrazonablemente.

### **Seguridad:**

- A esperar sentir seguridad razonable con respeto a las prácticas y el ambiente de NSMC.
- A informar de asuntos relacionados con su seguridad o la de otros. Los miembros de la familia también pueden informar de asuntos para su seguridad.
- A ser libre de cualquier forma de restricción que no sea medicamente necesaria o que es usada como medio de coerción, disciplina, conveniencia, o venganza por el personal. Solamente se puede usar una restricción, si es necesario, para protegerla usted y a otros de cualquier peligro, siempre y cuando otras intervenciones menos restrictivas hayan sido determinadas inefectivas. Este derecho no corresponde a los

pacientes que son prisioneros de agencias de la ley locales, estatales, o federales o de centros de corrección.

### **Como paciente, ud tiene estas Responsabilidades:**

A proveer información completa y exacta sobre sus síntomas actuales, enfermedades anteriores incluyendo dolor y cómo respondió al tratamiento, hospitalizaciones, medicamentos, y otros asuntos relacionados con su salud.

- A informar cambios inesperados de su condición a aquellos responsables por su cuidado.
- A decirnos si Ud. no comprende claramente el plan de cuidado propuesto, y lo que se espera de Ud.
- A seguir el plan de tratamiento recomendado por el médico general de cabecera responsable de su cuidado.
- A aceptar responsabilidad por sus acciones si Ud. rehusa tratamiento o no sigue las instrucciones de su médico.
- A asegurar que las obligaciones económicas de su cuidado sanitario sean cumplidas lo más rápidamente posible; a dar a NSMC toda la información necesaria que necesitaremos para el pago de su cuidado.
- A observar las reglas y regulaciones de NSMC que afectan el cuidado y la conducta del paciente, incluyendo la Política de No Fumar.
- A ser considerado con los derechos de otros pacientes y personal de NSMC, ayudando con el control del ruido y el número de sus visitantes.
- A respetar la propiedad de otros y de NSMC.
- A hacer preguntas si Ud. no entiende las instrucciones que le den al darle de alta sobre el plan de tratamiento que Ud. seguirá en casa, incluyendo las medicinas que Ud. tomará y las actividades que puede hacer.

### **Aviso de No Discriminación:**

De acuerdo con las leyes y regulaciones federales y estatales, NSMC no discrimina basándose en la raza, color, nacionalidad de origen, impedimento, género, edad en admisión o acceso a, o a tratamiento o decisión en cuanto a instrucciones avanzadas(Health Care Proxy) o empleo en sus programas y actividades.

### **Poder para tomar decisiones sobre el cuidado sanitario (Health Care Proxy)**

Health Care Proxy es un documento legal simple que permite que Ud. nombre a alguien en quien Ud. conoce y confía para tomar decisiones por Ud., del cuidado sanitario, si por cualquier razón y en cualquier momento, Ud. llega a una situación en la que no puede tomar o comunicar esas decisiones. Si desea más información o ayuda en completar the Health Care Proxy, hable con un miembro de su equipo médico.

### **Servicios de Interpretación:**

La misión del Servicio de Interpretación/Departamento de Acceso a la Comunidad es de actuar como un puente entre la comunidad y the North Shore Medical Center.

Para obtener un intérprete, para cualquier lengua, llame al 781-477-3882. Tenemos intérpretes a su disposición para las siguientes lenguas.

**Español**  
**Portugués**

**Ruso**  
**Camboyano (Khmer)**  
**Francés**  
**Haitiano Criollo**  
**Vietnamés**  
**Lenguaje Americano por Señas (ASL)** para discapacitados de la audición

Haremos los arreglos necesarios para obtener intérpretes de otras lenguas.

**Agravios, Quejas y Cumplidos:**

La Patient and Family Relations Department sobrelleva la satisfacción de los pacientes en NSMC. El equipo de La Patient and Family Relations actúa como unión entre el paciente y el hospital en sus expresiones de alabanza o desagrado y facilita la respuesta necesaria para asegurar que todas las partes son tratadas con respeto.

La siguiente es una lista de recursos a disposición de pacientes y familias si tienen alguna inquietud relacionada con la calidad del servicio y cuidado recibido o de su seguridad en NSMC.

Patient and Family Relations  
North Shore Medical Center  
81 Highland Avenue  
Salem, MA 01970  
978-354-2025

Las agencias enumeradas a continuación están también a su disposición para proveer a los pacientes y familias asistencia adicional, si tienen inquietud sobre sus servicios y cuidado.

**Massachusetts Department of Public Health**  
Division of Health Care Quality  
Complaints Unit  
99 Chauncy Street, 2<sup>nd</sup> floor  
Boston, MA 02111  
800-462-5540

**Massachusetts Board of Registration in Medicine**  
200 Harvard Mill Square, Ste. 330  
Wakefield, MA 01880  
Línea al Cliente: 800-377-0550

**Joint Commission**  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
Línea para quejarse: 800-994-6610 o [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org)  
Servicio al Cliente: 630-792-5800 o [customerservice@jointcommission.org](mailto:customerservice@jointcommission.org)