

## **CARTA DE DERECHOS DEL PACIENTE**

Nuestra Carta de Derechos del Paciente existe para asegurar que los derechos y la dignidad de cada persona recibiendo nuestros servicios sean respetados.

1. El paciente será tratado con consideración, respeto, y con un completo reconocimiento de su dignidad e individualidad, incluyendo la privacidad en el tratamiento y su cuidado personal, así como siendo informado del nombre, licenciatura y cargo de todos aquellos con quien el paciente tiene contacto, de acuerdo a la cláusula 151:3-b de las Leyes Revisadas (RSA, por sus siglas en inglés)
2. El paciente será totalmente informado sobre sus derechos y responsabilidades, y de todos los procedimientos que gobiernan la conducta y responsabilidades del paciente. Esta información debe ser proporcionada en forma oral y por escrito, antes o al momento de la admisión, excepto en casos de admisiones de emergencia. El paciente deberá acusar recibo a dicha información por escrito. Cuando un paciente carece de la capacidad de valerse por sus propios medios, el recibo de dicha información deberá ser firmado por la persona legalmente responsable por el paciente.
3. El paciente será totalmente informado por escrito, en un lenguaje que pueda entender, antes o al momento de su admisión, y como sea necesario durante su estadía, de las tarifas básicas diarias de las instalaciones, y de aquellos servicios incluidos y no incluidos en dichas tarifas. Un resumen de servicios normalmente no cubiertos por Medicaid o Medicare también estará incluido en dicho informe.
4. El paciente será totalmente informado por un proveedor de servicios médicos sobre su condición médica, de sus necesidades para el cuidado de su salud, y del resultado de las pruebas de diagnóstico, incluyendo la forma en que dichos resultados serán provistos, así como del intervalo de tiempo esperado entre las pruebas y el recibo de los resultados de las mismas, salvo que no sea aconsejable por razones médicas y así documentado en el expediente médico, y se le dará la oportunidad de participar en el planeamiento de su entero cuidado y tratamiento médico, de rehusar tratamiento, y de estar involucrado/a en investigación experimental, siempre y cuando el paciente otorgue su consentimiento por escrito. Para los propósitos de este párrafo, “proveedor de servicios médicos” significa cualquier persona, empresa, instalaciones, o institución, ya sea licenciada por este estado o de alguna otra manera proporcionando legalmente servicios para el cuidado de la salud, incluyendo, pero no limitándose a un doctor, un hospital u otro empleado o agente de tal proveedor actuando como tal, o de una agencia relacionada a o de apoyo a servicios para el cuidado de la salud.
5. El paciente será transferido o dado de alta seguido a un planeamiento adecuado para tal, solo por razones médicas, para el bienestar del paciente o el de otros pacientes, si el centro en el cual está admitido cesara de operar, o por falta de pago por la estadía del paciente, excepto como prohibido por la Ley de Seguro Social, Título XVIII o XIX. Ningún paciente será involuntariamente dado de alta de las instalaciones por motivo de recibir elegibilidad a beneficios de Medicaid como fuente de pago.

## CARTA DE DERECHOS DEL PACIENTE

### Página 2

6. Se alentará y asistirá al paciente a través de su estancia, a ejercer sus derechos, tanto como paciente como ciudadano. El paciente podrá expresar quejas y recomendar cambios en pólizas y servicios de las instalaciones, del personal o de representantes externos, libre de restricciones, interferencia, coerción, discriminación, o represalia.
7. El paciente tendrá permitido manejar sus propias finanzas. Si el paciente autorizara al centro por escrito a asistirle con dichos asuntos, y el centro/el hospital consiente hacerlo, dicha asistencia se llevará a cabo de acuerdo a los derechos del paciente bajo esta subdivisión, y conforme a las leyes y regulaciones estatales vigentes.
8. Al paciente se lo mantendrá libre de abuso emocional, psicológico, sexual y físico, así como de explotación, negligencia, castigo corporal y/o reclusión involuntaria.
9. Al paciente se le mantendrá libre de restricciones físicas y químicas, excepto cuando sean autorizadas por escrito por un médico, por un periodo específico y limitado de tiempo necesario para proteger al paciente o a otros, de lesiones. En un caso de emergencia, restricciones pueden ser autorizadas por el personal profesional designado a los efectos de proteger al mismo paciente o a otros, de recibir lesiones. El miembro del personal deberá reportar rápidamente tal acción al médico del paciente, y deberá documentar la acción en el expediente médico.
10. Al paciente se le asegurará el tratamiento confidencial de toda la información contenida en su registro personal y clínico, incluyendo aquella mantenida en un banco de datos automático, y el paciente será requerido otorgar consentimiento por escrito para la revelación de su información a cualquier persona no autorizada por ley a recibirla. Toda información médica contenida en los registros de cualquier centro licenciado bajo este capítulo se considerará ser propiedad del paciente. El paciente tendrá derecho a una copia de tales registros si así lo pidiera. El cargo por el fotocopiado de los registros médicos del paciente no excederán de \$15 por las primeras 30 páginas, o \$0.50 por página (el monto que sea mayor); copias de placas fotográficas, así como radiogramas, rayos x, y ecografías, serán copiados a un costo razonable.
11. Al paciente no se le requerirá proporcionar servicios al hospital. En caso de ser apropiado, por razones terapéuticas o de esparcimiento, y con previo consentimiento por parte del paciente, tales servicios pudiesen ser incluidos como parte de un plan de cuidado y tratamiento.
12. El paciente estará en libertad de comunicarse, asociarse y de reunirse privadamente con cualquier persona, incluyendo miembros de su familia y grupos de residentes, salvo que el hacerlo interfiriera con el derecho de otros pacientes. El paciente puede enviar y recibir correspondencia personal sellada. El paciente tiene el derecho a tener acceso regular al uso de un teléfono no monitoreado.
13. El paciente tendrá la libertad de participar en actividades de cualquier grupo social, religioso y comunitario, salvo que el hacerlo interfiriera con los derechos de otros pacientes.
14. El paciente estará en libertad de retener y usar ropa y objetos personales, siempre y cuando el espacio lo permita y que no interfiera con los derechos de otros pacientes.

## CARTA DE DERECHOS DEL PACIENTE

### Página 3

15. El paciente tendrá derecho a la privacidad para sus visitas y, si casado/a, a compartir con su esposo/a si ambos son pacientes en las mismas instalaciones y en el caso de que ambos pacientes consientan, salvo de ser médicamente contraindicado y documentado por un médico. El paciente tiene derecho de residir y recibir servicios dentro de las instalaciones, con acomodación razonable de necesidades individuales y preferencias, incluyendo la elección de su habitación y de su compañero/a de cuarto, excepto cuando la salud y seguridad del individuo o de otros pacientes pueda estar en peligro.
16. No se negará al paciente una atención adecuada por motivos de edad, sexo, identidad de género, orientación sexual, raza, color, estado civil, estado familiar, discapacidad, religión, origen nacional, fuente de ingresos, fuente de pago o profesión.
17. El paciente tendrá el derecho a ser tratado por el médico de su preferencia, siempre y cuando se observen las reglas y regulaciones del hospital respecto al proceso de acreditación de la institución.
18. El paciente tendrá el derecho de que sus padres, si fuese menor de edad, o cónyuge, familiar más cercano, o un representante personal, si es un adulto, visiten las instalaciones sin restricción, si el paciente es considerado estar terminalmente enfermo por el médico responsable de su cuidado.
19. El paciente tendrá el derecho de recibir visitas de representantes de organizaciones aprobadas, de acuerdo a la cláusula 151:28 de las Leyes Revisadas (RSA).
20. Al paciente no se le negará admisión a la institución cuando haya espacio disponible, en base a tener Medicaid como fuente de pago.
21. Sujeto a los términos y condiciones del plan de seguro del paciente, este tendrá acceso a cualquier proveedor en su red de plan de seguro, y no se impedirá dar de manera irrazonable referencias a un proveedor o institución dentro de dicha red de acuerdo a la cláusula 420-J:8, XIV de la Leyes Revisadas (RSA).
22. El paciente no deberá ser negado la admisión, la atención o los servicios basándose solamente en el estado de vacunación del paciente.
23. Apoyo al paciente.
  - (a) Además de los derechos especificados en el apartado 18, el paciente tendrá derecho a designar a un cónyuge, familiar o cuidador que pueda visitar el centro mientras el paciente esté recibiendo cuidados. Un paciente que sea menor de edad podrá hacer que uno de sus padres, tutor o persona en loco parentis visite el centro mientras el paciente menor de edad esté recibiendo cuidados.
  - (b) Excepciones:
    - (1) No obstante lo dispuesto en el apartado (a), un centro sanitario podrá establecer políticas de visitas que limiten o restrinjan las visitas cuando:
      - (A) La presencia de visitantes estaría contraindicada médica o terapéuticamente según el mejor criterio clínico de los profesionales sanitarios;
      - (B) La presencia de visitantes interferiría con los cuidados o los derechos de algún paciente;

## CARTA DE DERECHOS DEL PACIENTE

### Página 4

- (C) Los visitantes tienen un comportamiento perturbador, amenazador o violento hacia cualquier miembro del personal, paciente u otro visitante; o
  - (D) Los visitantes incumplen la política escrita del hospital.
- (2) Previa solicitud, se comunicará al paciente o a su representante, si el paciente está incapacitado, el motivo de la denegación o revocación de los derechos de visita en virtud del presente apartado.
- (c) Un centro de asistencia sanitaria puede exigir a los visitantes que lleven equipo de protección personal proporcionado por el centro, o proporcionado por el visitante y aprobado por el centro. Un centro de asistencia sanitaria podrá exigir a los visitantes que cumplan protocolos de seguridad y normas de conducta razonables. El centro sanitario podrá revocar los derechos de visita por incumplimiento de este subapartado.
  - (d) Nada de lo dispuesto en este párrafo se interpretará en el sentido de exigir a un centro sanitario que permita a un visitante entrar en un quirófano, sala de aislamiento, unidad de aislamiento, entorno de salud conductual u otra zona típicamente restringida o que permanezca presente durante la administración de cuidados de emergencia en situaciones críticas. Nada de lo dispuesto en este párrafo se interpretará en el sentido de exigir a un centro sanitario que permita a un visitante el acceso más allá de las habitaciones, unidades o pabellones en los que el paciente esté recibiendo cuidados o más allá de las zonas comunes generales del centro sanitario.
  - (e) Los derechos especificados en este párrafo no podrán ser terminados, suspendidos ni renunciados por el centro de asistencia sanitaria, el departamento de salud y servicios humanos o cualquier entidad gubernamental, a pesar de las declaraciones de emergencia declaradas por el gobernador o la legislatura. Ningún centro de asistencia sanitaria autorizado conforme a RSA 151:2 exigirá a un paciente que renuncie a los derechos especificados en este párrafo.
  - (f) Cada centro sanitario autorizado conforme a RSA 151:2 deberá publicar en su sitio web:
    - (1) Material informativo que explique los derechos especificados en este apartado;
    - (2) La declaración de derechos de los pacientes que se aplica al establecimiento en su página web; y
    - (3) Política de visitas del hospital en la que se detallen los derechos y responsabilidades especificados en este párrafo, así como las limitaciones impuestas a dichos derechos por la política escrita del hospital en su página web.
  - (g) A menos que lo exijan expresamente las leyes o reglamentos federales, el departamento o cualquier otra agencia estatal no emprenderá ninguna acción derivada de este párrafo contra un centro de asistencia sanitaria por:
    - (1) Dar a un visitante acceso individual a una propiedad o lugar controlado por el centro de atención sanitaria;
    - (2) No proteger o garantizar de otro modo la seguridad o comodidad de un visitante al que se le ha dado acceso a una propiedad o ubicación controlada por el centro de atención sanitaria;
    - (3) Los actos u omisiones de cualquier visitante al que se dé acceso a una propiedad o lugar controlado por el centro de asistencia sanitaria.

## CARTA DE DERECHOS DEL PACIENTE

### Página 5

Si en cualquier momento usted tiene preguntas, inquietudes, o alguna queja respecto al nivel del cuidado o del servicio proporcionado, le alentamos a comunicárselo lo antes posible a un miembro de su equipo de atención.

Los miembros del personal de Relaciones con el Paciente están disponibles para discutir y revisar una queja o preocupación que usted tenga. Su preocupación se tratará de forma confidencial. Puede ponerse en contacto con Relaciones con el Paciente por teléfono de lunes a viernes, de 8 a.m. a 4 p.m. en el (603) 230-1902, TTY: (603) 228-7135, por correo electrónico en [ptrelations@crhc.org](mailto:ptrelations@crhc.org) o por escrito, en Concord Hospital Patient Relations, 250 Pleasant St., Concord, NH 03301.

También puede dirigir sus preocupaciones a: **Estado de New Hampshire:** Departamento de Salud y Servicios Humanos de New Hampshire, Oficina de Administración de Instalaciones de Salud, edificio principal, 129 Pleasant Street, Concord, NH 03301, [\(603\) 271-9039](tel:(603)271-9039) o [hfa-licensing@dhhs.nh.gov](mailto:hfa-licensing@dhhs.nh.gov); **Acreditación hospitalaria:** DNV Healthcare USA Inc., a la atención de: Reclamaciones de atención médica, 1400 Ravello Dr., Katy, TX 77449, sitio web: <https://www.dnvhealthcareportal.com/patient-complaint-report>, correo electrónico: [hospitalcomplaint@dnv.com](mailto:hospitalcomplaint@dnv.com), [1-866-496-9647](tel:1-866-496-9647) o fax: [\(281\) 870-4818](tel:(281)870-4818), **Solo pacientes de Medicare:** Acentra Health, Programa BFCC-QIO, 5201 West Kennedy Blvd. Suite 900, Tampa, FL 33609, [1-888-319-8452](tel:1-888-319-8452), o TTY [1-855-843-4776](tel:1-855-843-4776).