

# ¡Hable!



## Conozca sus derechos

### Recursos

Agency for Healthcare Research and Quality, [www.ahrq.gov](http://www.ahrq.gov), campaña "Questions Are The Answer" y "20 Tips To Help Prevent Medical Errors."

## Conozca sus derechos

The Joint Commission es la entidad de salud acreditada más grande de Estados Unidos que trabaja en la promoción de la calidad y la seguridad.

*Ayudamos a que las organizaciones de atención médica ayuden a sus pacientes*

Usted cuenta con ciertos derechos y con un papel que desempeñar en relación a su tratamiento y cuidados. Este folleto incluye preguntas y respuestas para que se informe acerca de sus derechos como paciente. Conocer sus derechos y su papel puede ayudarle a tomar mejores decisiones acerca de su cuidado.

### Tiene derecho...

- A que se le informe acerca de la atención médica que recibirá.
- A recibir información importante sobre el cuidado que recibirá, en el idioma de su elección.
- A recibir información de una forma que satisfaga sus necesidades, en caso de tener problemas de la vista, el habla, la audición o la salud mental.
- A tomar decisiones acerca de su atención médica.
- A negarse a recibir atención médica.
- A conocer los nombres de los profesionales que le atenderán.
- A recibir una atención médica segura.
- A recibir tratamiento para el dolor.

- A recibir atención médica sin discriminación alguna. Esto significa que no puede dársele un trato distinto a causa de su:
  - edad
  - discapacidad física o mental
  - raza
  - situación socioeconómica
  - origen étnico
  - sexo
  - religión
  - orientación sexual
  - cultura
  - expresión o identidad de género
  - idioma
- A saber si hay algún contratiempo relacionado con su tratamiento.
- A recibir una lista de los medicamentos que está tomando.
- A que se escuche su opinión.
- A que se le trate con respeto y cortesía.
- A tener un representante personal, también llamado intercesor, durante su atención médica. Su intercesor es un miembro de su familia o amigo de su elección.

**Pida información por escrito acerca de todos sus derechos como paciente.**

## ¿Cuál es su papel en el cuidado de su salud?

Usted debe participar de forma activa en su atención médica, ya que sus decisiones tendrán efecto sobre su salud y su tratamiento específico.

- Debe plantear preguntas.
- Debe prestar atención a las indicaciones de las personas que le atienden.
- Debe compartir toda la información posible relativa a su salud con quienes le brindan atención. Por ejemplo, entregue a esas personas una lista de todos los medicamentos, las vitaminas, las hierbas medicinales y los suplementos que ingiere. No olvide recordarles qué tipo de alergias tiene.

## ¿Cuál es el papel de su intercesor?

- Su intercesor puede estar con usted durante el tratamiento para brindarle apoyo.
- Su intercesor puede pedir información y hacer preguntas cuando usted no pueda hacerlo por sí mismo.
- Su intercesor puede recordarle cualquier instrucción y ayudarle a tomar decisiones.
- Su intercesor puede pedir la ayuda que sea necesaria si usted no recibe la atención médica que necesita.

Averigüe si debe completar una forma para nombrar a su intercesor. Pregunte acerca de las leyes del estado en cuanto al papel del intercesor.

## ¿El intercesor puede tomar decisiones en mi nombre?

Sí, siempre que esa persona sea su tutor legal o usted haya firmado un documento válido para conferirle poder en lo que se refiere a tomar decisiones en su representación. Dicho documento puede consistir en un poder especial para tomar de decisiones de atención médica.

## ¿Otras personas podrán enterarse de mi condición o enfermedad?

Los profesionales de atención médica deben mantener la confidencialidad de ciertos detalles de la salud del paciente. Usted puede firmar una forma si desea que esas personas puedan compartir la información con otros.

## ¿Qué significa “consentimiento informado”?

El consentimiento informado alude a que usted entiende cuáles son las alternativas de tratamiento y los riesgos relacionados. Los profesionales de atención médica deben explicarle, de un modo que pueda entender, todo lo relativo a las alternativas de tratamiento y los riesgos relacionados, así como lo que puede suceder en caso de que no desee recibir tratamiento alguno. El consentimiento informado es necesario si usted acepta someterse a un tratamiento experimental.

## ¿Puede la organización tomar fotografías o grabar videos en mi tratamiento?

Sí. Puede tomar fotografías, videos u otros tipos de imágenes y grabaciones, con el fin de identificarle como paciente o utilizarlos en su atención médica o tratamiento. El personal deberá pedirle su autorización para usar esas imágenes o grabaciones con otros fines.

## ¿Qué pasa si se presenta un problema durante el tratamiento o atención médica?

Si hay algún contratiempo, tiene derecho a que se le dé una explicación honesta de lo ocurrido y una disculpa. Estas acciones deben realizarse en un tiempo razonable.

## ¿Cómo puede presentarse una queja?

- Póngase en contacto con las autoridades estatales que otorgan la licencia o certifican el funcionamiento del centro de atención médica.
- Llame por teléfono al centro de atención médica o al organismo pertinente del sistema de salud, a fin de que procedan a corregir el problema.
- Comuníquese con The Joint Commission por quejas sobre las organizaciones acreditadas. Puede completar una forma de queja en la página [www.jointcommission.org/report\\_a\\_complaint.aspx](http://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx).

## Preguntas que debe realizar antes de ingresar a un centro de atención médica

- ¿Puede un familiar o amigo estar presente durante mi atención médica para brindarme apoyo emocional?
- ¿Puedo nombrar a un intercesor para que me represente? ¿Tengo que firmar una forma para que mi intercesor pueda recibir información acerca de mi tratamiento?
- ¿Tienen intérpretes disponibles si necesitara uno? ¿Las formas están disponibles en el idioma de mi elección?
- ¿Qué medidas se tomarán para garantizar que no sufra una infección?
- ¿Tengo que firmar alguna forma sobre acciones para salvar mi vida, como por ejemplo la reanimación cardiopulmonar?
- ¿Tengo que firmar alguna forma acerca del uso de aparatos para el mantenimiento de la vida de forma artificial?
- ¿La organización permite que miembros de mi religión me visiten y oren conmigo?
- ¿Qué tipo de seguridad ofrece el centro de atención médica? ¿Existe un servicio de protección 24 horas o sistema de alarma?
- ¿Con quién tengo que hablar si surge un problema? ¿Cómo se atienden las quejas en la organización?
- ¿Este centro de atención médica está en condiciones de asegurarme todos los tratamientos o servicios que necesito?
- ¿Hay algún tratamiento o servicio que el centro de atención médica no provea a causa de ciertas creencias religiosas?
- Si no puedo recibir los tratamientos o servicios, ¿Tendré que buscar otro centro de atención?
- ¿Cómo puedo obtener los resultados de laboratorio y una copia de mi historia clínica?