



## Política

University of North Carolina Hospitals reconoce que el cuidado debe concentrarse en las necesidades individuales del paciente y proporcionarse de manera considerada y respetuosa teniendo en cuenta la dignidad personal de cada paciente. Es en reconocimiento de estos factores que UNC Hospitals afirma los siguientes derechos y responsabilidades para sus pacientes. Si un paciente no puede hacer valer estos derechos adecuadamente, porque es menor de edad o no es competente, el tutor legal, pariente más cercano o la persona responsable autorizada legalmente pueden hacerlo en nombre del paciente. Los pacientes y sus representantes también pueden solicitar una copia de la política de UNCH sobre los derechos y responsabilidades del paciente. Admín 0131.

## Derechos y responsabilidades del paciente

1. El paciente o su representante tiene el derecho a ser informado de sus derechos antes de recibir o discontinuar cuidado médico, siempre que sea posible.
2. El paciente tiene el derecho a servicios médicos y de enfermería sin discriminación basándose en la edad, raza, etnicidad, color, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, estado socioeconómico, sexo, preferencia sexual, expresión de identidad sexual, nacionalidad de origen o forma de pago.
3. El paciente tiene el derecho de que se le informe rápidamente de su ingreso a UNC Hospitals a un miembro de su familia o representante de su preferencia y a su médico, a menos que el paciente pida que esto no se haga.
4. El paciente tiene el derecho a recibir a los visitantes que designe, incluyendo pero no limitado al cónyuge, pareja de hecho, otro miembro de la familia o un amigo. Las visitas sólo se restringen cuando su presencia infringe los derechos o la seguridad de otros o cuando su presencia está contraindicada para el paciente de manera médica o terapéutica.
5. UNC Hospitals respeta el derecho del paciente a recibir información en una forma que le resulte comprensible. Se proveerá un intérprete cuando sea necesario.
6. El paciente tiene la responsabilidad de proporcionar información precisa y completa acerca de sus quejas actuales, dolor, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos, datos demográficos y otros asuntos relacionados con su salud. Se espera que un paciente haga preguntas y sea responsable de decirles a las personas encargadas de su cuidado si no entiende su cuidado o tratamiento.
7. El paciente tiene el derecho a recibir cuidado médico de buena calidad y altas normas profesionales que se mantengan y revisen continuamente.
8. El paciente tiene el derecho a recibir cuidado respetuoso por parte de personal competente.
9. El paciente tiene el derecho a recibir cuidado médico y de enfermería en un ambiente que sea seguro y sin ninguna forma de abuso y acoso.
10. El paciente tiene el derecho a estar libre de reclusión y ataduras que no sean médicamente necesarias.
11. El paciente tiene el derecho a recibir información sobre el dolor y las medidas para aliviar el dolor y a ser atendido por profesionales de cuidados de la salud dedicados a la prevención y control del dolor.
12. El paciente tiene el derecho a saber cuáles son las reglas y regulaciones de UNC Hospitals pertinentes a su conducta como paciente.
13. El paciente que se presenta a la sala de emergencia tiene el derecho a recibir por lo menos una evaluación médica, sin importar la capacidad del paciente para pagar y el derecho a tener su estado médico de emergencia estabilizado o a ser trasladado en forma apropiada.
14. El paciente tiene el derecho, cuando lo solicita, a que le den el nombre de todos los proveedores de cuidados de la salud que tienen participación directa en su atención.
15. El paciente tiene el derecho a recibir ayuda para obtener una consulta con otro médico a petición y a cuenta del paciente.
16. El paciente tiene el derecho a esperar que los procedimientos de emergencia se lleven a cabo sin retraso innecesario alguno.
17. El paciente que es mentalmente capaz (si no, el pariente más cercano, el tutor legal u otro representante autorizado) tiene el derecho a participar en el desarrollo, implementación y revisión de su plan de cuidados.
18. El paciente o su representante autorizado tiene el derecho de recibir información completa en términos comprensibles concernientes a su diagnóstico, tratamiento y pronóstico, incluyendo información sobre tratamientos alternativos y posibles complicaciones.
19. El paciente tiene el derecho a tomar decisiones informadas concernientes a su cuidado. Un paciente no tiene el derecho de exigir tratamiento o servicios considerados médicamente innecesarios o inapropiados.
20. El paciente tiene el derecho a ser informado por su médico sobre su derecho a rechazar cualquier medicamento, tratamiento o procedimiento y sobre las consecuencias médicas de tal rechazo.
21. El paciente tiene el derecho a formular una declaración de voluntades anticipadas y que el personal y proveedores de cuidados de la salud cumplan con esta declaración, dentro de los límites de la ley.
22. El paciente tiene el derecho a que UNC Hospitals documente sus deseos concernientes a la donación de órganos cuando los dé a conocer, de acuerdo con la ley y las regulaciones vigentes.
23. El paciente tiene el derecho a decidir si participa o no en un programa de investigación o de ensayos clínicos. El paciente puede rehusarse a iniciar o continuar su participación, sin que esto haga peligrar en ningún momento su acceso al cuidado, tratamiento o los servicios que no se relacionen con la investigación.
24. Cuando sea médicamente permisible, un paciente puede ser trasladado a otra institución, sólo después de que el paciente o su pariente más cercano u otro representante responsable haya recibido la información completa y una explicación con respecto a las necesidades y las alternativas de tal traslado.
25. El paciente tiene el derecho a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de alta, lo que incluye que se le informe de los requerimientos continuados para el cuidado de su salud después de darle de alta del hospital y de los medios necesarios para satisfacerlos.
26. El paciente tiene el derecho a acceder a servicios de protección y de propugnación. UNC Hospitals proveerá la información de contacto de los grupos de apoyo cuando la pida.
27. El paciente tiene el derecho a que todos los documentos relacionados con su cuidado médico se traten de forma confidencial, excepto cuando de otra manera lo establezca la ley o por arreglos contractuales de terceras personas.
28. El paciente tiene el derecho a tener acceso a su propia información médica dentro de un tiempo razonable. El médico a cargo del paciente puede restringir el acceso del paciente a los expedientes médicos por razones médicas bien fundadas, de acuerdo con la ley. El representante autorizado del paciente puede tener acceso a la información en el expediente médico del paciente aun cuando el médico haya restringido al paciente el acceso a esos expedientes.
29. El paciente o su representante tienen el derecho a ser informados sobre resultados imprevisibles del cuidado, tratamiento y servicios relacionados con incidentes centinela.
30. El paciente tiene el derecho a toda consideración de su privacidad respecto a su propio programa de cuidado médico.
31. El paciente tiene el derecho a un ambiente que preserve su dignidad y que contribuya a la imagen positiva de sí mismo, como la privacidad durante actividades de higiene personal. El paciente tiene el derecho a que no se use ningún monitoreo electrónico o grabaciones durante un examen sin haber dado su consentimiento, excepto cuando haya necesidad médica de observar al paciente continuamente.
32. El paciente tiene el derecho a dar o no su consentimiento en el uso y producción de grabaciones, filmaciones u otras imágenes suyas con otros propósitos que el cuidado médico.
33. El paciente tiene el derecho a revisar y recibir una explicación detallada de su cuenta.
34. El paciente tiene el derecho a recibir información y asesoramiento sobre los recursos financieros disponibles para el cuidado de su salud.
35. El paciente tiene la responsabilidad de asegurarse de que las obligaciones financieras por el cuidado de su salud se paguen en un período de tiempo razonable.
36. El paciente que es beneficiario de Medicare tiene el derecho de recibir un aviso de no cobertura y los derechos de alta del paciente.
37. No se le puede negar al paciente el derecho de acceso a un individuo o agencia que está autorizada para hacer valer o proteger, en su nombre, los derechos establecidos en este documento.
38. El paciente tiene el derecho a presentar una queja mediante el Patient Relations Department (Departamento de Relaciones con el Paciente) cuando crea que alguno de los derechos de este documento hayan sido violados. Ver Política ADMIN 0127 de UNC HCS, «Quejas de los pacientes».
39. El paciente tiene el derecho de notificar al North Carolina Division of Health Service Regulation de una queja al teléfono: (800) 624-3004 (en Carolina del Norte) o (919) 855-4500, fax: (919) 715-7724 o por correo: 2711 Mail Service Center, Raleigh, NC 27699-2711. El paciente tiene el derecho de notificar a la Joint Commission, una organización acreditadora de hospitales, con relación a quejas respecto a la seguridad del paciente o la calidad del cuidado al teléfono: (800) 944-6610, fax: Office of Quality Monitoring (630) 792-5636, por correo: Office of Quality Monitoring, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181 o por correo electrónico: [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org).

## Procedimiento para quejas por violación a los derechos del paciente

1. La Junta de Directores de UNC Health Care System ha delegado el manejo del proceso de quejas sobre los derechos y responsabilidades del paciente al Patient Relations Department. El Patient Relations Department reportará sus acciones a la Junta de Directores por lo menos anualmente.
2. Cuando un problema no puede ser solucionado prontamente por el personal presente, un paciente o un representante del mismo puede presentar una queja (oral o escrita) con el Patient Relations Department. Las quejas pueden presentarse en persona, por teléfono al (919) 966-5006, por correo a: **Patient Relations Department, UNC Hospitals, 101 Manning Drive, Chapel Hill, NC 27514** o por correo electrónico a [patrel@unch.unc.edu](mailto:patrel@unch.unc.edu). Todos los médicos y personal de UNC Hospitals deben reportar la queja de un paciente con respecto a cualquier violación de los derechos del paciente al Patient Relations Department.
3. El Patient Relations Department tratará de resolver la queja en los 7 días laborables posteriores a la fecha del reporte. Éste enviará una respuesta por escrito sobre la queja en un lenguaje y forma que el paciente entienda. La respuesta escrita incluirá la decisión, el nombre del investigador de la queja, los pasos que se tomaron para investigar la queja y la fecha en que se completó.
4. Otros asuntos que no estén cubiertos por este procedimiento se pueden remitir al Patient Relations Department, y se tratarán con el procedimiento de rutina del departamento en vez de lo acordado según la norma.