

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

Reconocemos que cada paciente tiene necesidades únicas de atención médica y alentamos la colaboración entre el paciente y el equipo de atención médica. Animamos a los pacientes o a su representante designado legalmente a participar en charlas y decisiones sobre sus tratamientos, opciones, alternativas y beneficios.

Como paciente en las Clínicas y Hospital Psiquiátrico Langley Porter de UCSF (de aquí en adelante LPPHC), usted tiene derecho a:

- Atención considerada y respetuosa, y a que se le haga sentir cómodo. Tiene derecho a que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
- Solicitar los servicios de un intérprete, si fuese necesario, sin costo alguno para usted.
- Que se le avise de inmediato a un familiar (u otro representante de su elección) y a su propio médico sobre su ingreso a LPPHC.
- Conocer el nombre del médico o profesional que tiene la responsabilidad principal de coordinar su atención médica, así como los nombres y relaciones profesionales de otros médicos y personas que no sean médicos que le atenderán.
- Recibir información sobre su estado de salud actual, diagnóstico, curso de tratamiento, posibilidades de recuperación y resultados de la atención (incluidos los resultados imprevistos) en términos que pueda comprender. Tiene derecho a una comunicación eficaz y a participar en el desarrollo y aplicación de su plan de atención y a recibir información sobre la continuidad de su atención. Si necesita un intérprete, o si tiene necesidades especiales, infórmele a nuestro personal. Tiene derecho a participar en cuestiones éticas que surjan en el transcurso de su atención, incluidos asuntos de solución de conflictos, retención de servicios de reanimación y proceder o retirar el tratamiento para prolongar la vida. Puede consultar con un integrante del comité de ética con respecto a cuestiones e inquietudes éticas, preguntando al enfermero o médico o llamando al (415) 476-2940.
- Tomar decisiones con respecto a su atención médica, y recibir información sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto, a fin de dar su consentimiento con conocimiento de causa o rechazar un curso de tratamiento. Excepto en caso de emergencias, esta información incluirá una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos importantes, desde el punto de vista médico, implicados en este tratamiento, cursos alternativos de tratamiento o ningún tratamiento y los riesgos implicados en cada uno, así como el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.
- Solicitar o rechazar un tratamiento, en la medida en que lo permita la ley. Sin embargo, no tiene derecho a exigir un tratamiento o servicios inadecuados o innecesarios desde el punto de vista médico o a negarse a cooperar con la atención necesaria para su seguridad en función del plan de atención. Tiene derecho a respuestas razonables a peticiones razonables de servicios.
- Irse de LPPHC en contra del consejo de los profesionales de atención médica, en la medida en que lo permita la ley.
- Que se le informe si sus profesionales de atención médica proponen participar o realizar investigaciones que afecten su atención o tratamiento. Tiene derecho a rehusarse a participar en dichas propuestas de investigación, y su negativa no comprometerá su acceso a tratamiento o servicios.
- Evaluación y control adecuados de su dolor, información sobre el dolor, medidas para el alivio del dolor y a participar en decisiones para el control del dolor. Puede pedir o rechazar el uso de cualquier o todos los métodos para aliviar el dolor, incluidos los medicamentos opiáceos, si sufre de dolor fuerte o crónico. El médico podría negarse a recetar el medicamento opiáceo, pero si lo hace, debe informarle que hay médicos que se especializan en el tratamiento de dolor crónico intenso con métodos que incluyen el uso de opiáceos.
- Elaborar un documento de instrucciones anticipadas sobre atención médica (Advance Health Care Directive). Esto incluye designar a una persona para tomar decisiones sobre atención médica por usted, si por alguna razón no está en condiciones o no desea hablar por usted mismo. Una persona que tome decisiones tiene los mismos derechos y responsabilidades de los pacientes. Los profesionales de atención médica de LPPHC acatarán estos documentos de instrucciones en la medida en que se conozca su existencia y en la medida en que la ley lo exija.
- Que se respete su privacidad personal. Tiene derecho a que se le informe el motivo de la presencia de cualquier persona. Tiene derecho a pedir que se marchen los visitantes que no sean profesionales de atención médica antes de que se le realice un examen y cuando se estén comentando asuntos sobre el tratamiento. Tiene derecho a restringir a los visitantes que no sean parte de LPPHC. Tiene derecho al tratamiento confidencial de todas las comunicaciones y expedientes pertinentes a su atención y estadía en el hospital, en la medida en que la ley lo exija. Recibirá un "Aviso de las prácticas sobre la privacidad" por separado, que explica en detalle sus derechos a la privacidad, y cómo podríamos utilizar y divulgar su información de salud protegida.
- Recibir atención en un lugar seguro, sin maltrato mental, verbal, físico o abuso sexual y negligencia, explotación o acoso. Tiene derecho al acceso de servicios de protección y de defensa, incluida la notificación de negligencia o maltrato a las dependencias gubernamentales.
- Estar libre de restricciones y aislamiento de cualquier forma utilizados por el personal como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Que el médico o el delegado de este le informe sobre la continuación de requisitos de atención médica después de que se le dé el alta del hospital. Tiene derecho a participar en la elaboración y la aplicación de su plan al darle el alta. Cuando usted lo solicite, esta información también se le podría proporcionar a un amigo o familiar.
- Saber qué reglas y políticas aplican a su conducta mientras es paciente.
- Designar visitantes de su elección, incluida una persona que esté con usted para darle apoyo emocional durante su estadía, independientemente de que el visitante tenga un parentesco consanguíneo o por matrimonio, salvo que:
 - No se permitan visitantes.
 - Le ha dicho al personal del establecimiento médico que ya no desea que una persona en particular le visite más.LPPHC podría restringir los privilegios de visita para garantizar la salud y la seguridad de los pacientes del personal y de los visitantes. Los privilegios de visita podrían restringirse o terminarse bajo circunstancias que incluyen, entre otras, las siguientes: conducta inadecuada, abusiva o amenazante; infracción de cualquier política del hospital, incluidas, entre otras, las políticas de fumar, políticas sobre el consumo de drogas o alcohol; interferencia con la atención de los pacientes; control de infecciones; el tribunal ordenó limitar o restringir el contacto; número excesivo de visitantes; realización de un procedimiento médico; brote pandémico o de una enfermedad contagiosa; protocolos de abuso de sustancias que requieren la restricción de visitas; la necesidad de privacidad o reposo del paciente; o la necesidad de privacidad o reposo de otra persona en la habitación compartida del paciente.

Al determinar lo adecuado de la restricción de visitas, los profesionales de atención médica y el personal del hospital podrían ejercer su criterio, tomando en consideración todos los aspectos de la salud y seguridad del paciente. El horario de la unidad particular podría variar; le rogamos que consulte con el personal de la unidad sobre cualquier visita o restricciones específicas a la unidad.

Al establecimiento médico no se le permite restringir, limitar o de otra forma negar los privilegios de visita en función de la raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, preferencia sexual o discapacidad.

18. Examinar y recibir una explicación de la factura de LPPHC, independientemente de la fuente de pago.

19. Presentar una queja o reclamación por agravio, incluida una queja o reclamación por agravio por discriminación debido a una discapacidad física o mental ante LPPHC, escribiendo o llamando a: Executive Director of Clinical Operations, Langley Porter Psychiatric Hospital and Clinics, 401 Parnassus Ave., Campus Box 0984, San Francisco, CA 94143; teléfono: (415) 476-2940; fax: (415) 476-7320; TTY: (415) 885-3TTY. Tiene derecho a que se le informen los resultados o respuesta de su queja o reclamación por agravio en un tiempo razonable y sin que la calidad de su atención se vea afectada.

El comité de quejas y reclamaciones por agravio evaluará todas estas y le proporcionará una confirmación por escrito, así como una resolución por escrito. La respuesta incluirá el nombre de una persona de contacto, las medidas tomadas para investigar la reclamación por agravio, los resultados del proceso de reclamación por agravio y la fecha en que se completó el proceso. Las inquietudes con respecto a la calidad de atención o al alta prematura también se derivarán a la Organización de Revisión por Colegas (Peer Review Organization, PRO) del Control de la Calidad y Utilización de Servicios.

20. Presentar una queja o reclamación por agravio ante el Departamento de Salud Pública de California (California Department of Public Health, CDPH) independientemente de que use el proceso de reclamaciones por agravio del hospital, por escrito o por teléfono a: The California Department of Public Health, Licensing and Certification 150 North Hill Drive Suite 22, Brisbane, CA 94005; teléfono: (800) 554-0353; TTY: (800) 735-2929.

21. Presentar una queja sobre la privacidad por escrito ante el director ejecutivo de operaciones clínicas de LPPHC, o presentar una queja sobre la privacidad de manera externa ante The Department of Health and Human Services Office for Civil Rights, 90 7th Street, Suite 4-100, San Francisco, CA 94103; teléfono: (800) 368-1019; fax: (415) 437-8329; TTY: (800) 537-7697.

22. Comunicarse a la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente de la Comisión Conjunta si cree que LPPHC no ha abordado adecuadamente la atención o seguridad del paciente:

- Por internet en www.jointcommission.org, usando el enlace "Report a Patient Safety Event" (Reportar un evento de seguridad del paciente) en "Action Center" (Centro de acción) (www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx)
- Por fax al (630) 792-5636
- Por correo postal a Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181

Como paciente en las Clínicas y Hospital Psiquiátrico Langley Porter de UCSF, usted también tiene las siguientes responsabilidades:

- Seguir las reglas, reglamentos y políticas de LPPHC que afectan la atención médica y la conducta del paciente.
- Ser considerado con los establecimientos y equipos de LPPHC y utilizarlos de forma que no abuse de estos.
- Respetar los derechos y la propiedad de otros pacientes y del personal de LPPHC. Al igual que usted desea privacidad, un ambiente tranquilo y tratamiento cortés, también lo desean los otros pacientes. Tiene la responsabilidad de respetar el derecho de LPPHC de restringir visitantes como se indicó anteriormente, acatar las políticas de LPPHC que prohíben fumar y usar drogas ilícitas o alcohol o medicamentos sin receta, y usar el teléfono, el televisor y las luces de forma respetuosa para no perturbar a los demás.
- Comportarse de manera respetuosa en las comunicaciones e interacciones con el personal, pacientes y visitantes de LPPHC. Esto incluye abstenerse de lenguaje y conducta inadecuados, discriminatorios, acosadores o abusivos.
- Reportar, según su leal saber y entender, información completa y precisa, con respecto a asuntos pertinentes a su salud, a los médicos y otros profesionales de atención médica que le atiendan.
- Que se le informe y a hacer preguntas, esforzándose por entender sus necesidades de atención médica, y pidiéndole a su profesional de atención médica información relacionada con su tratamiento. Es posible que su profesional de atención médica no sepa cuando usted está confundido o inseguro, o cuando simplemente quiere más información. Si no entiende los términos médicos que se usan, pida una explicación más simple.
- Reconocer que LPPHC como institución docente tiene un compromiso con la educación de futuros profesionales de atención médica. Los pacientes que reciben atención médica en LPPHC son parte de este proceso.
- Cooperar con los integrantes del equipo de atención médica de LPPHC que le atienden a usted.
- Seguir el plan de tratamiento recomendado por el profesional de atención médica responsable de su atención. Esto incluye seguir las indicaciones de los demás integrantes del equipo médico, como enfermeros y fisioterapeutas, mientras llevan a cabo el plan coordinado de atención. Es su responsabilidad informarle a su profesional de atención médica si puede y quiere o no seguir el plan de tratamiento que se le recomienda. El plan más eficaz es aquél en que todos los participantes están de acuerdo en que es el mejor y que se lleva a cabo de forma exacta.
- Entender cómo continuar su atención después de que se vaya de LPPHC, incluido cuándo y en dónde recibir tratamiento adicional y qué necesita hacer en casa para ayudar con su tratamiento.
- Aceptar las consecuencias de sus propias decisiones y acciones si elige rechazar el tratamiento o no acata las indicaciones que su profesional de atención médica le da.
- Acudir a las citas y cooperar con su profesional de atención médica. Si necesita cancelar una cita, debe hacerlo al menos 24 horas antes de la hora de su cita o en el plazo de tiempo que requiere su profesional de atención médica.
- Pagar las facturas con prontitud para asegurarse de que se cumplan sus obligaciones financieras para su atención médica. Los pagos retrasados aumentan los cargos en general. Usted es responsable de colaborar con el representante de su cuenta para hacer arreglos de pago y proporcionar la información necesaria para determinar cómo se pagará su factura de hospital.
- Proporcionar a LPPHC una copia de su Documento de instrucciones anticipadas sobre atención médica si cuenta con este.

La política de las Clínicas y Hospital Psiquiátrico Langley Porter de UCSF es no participar en discriminación ni acoso de ninguna persona empleada o que procura empleo o atención de paciente en las Clínicas y Hospital Psiquiátrico Langley Porter de UCSF, en función de la raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, expresión de género, embarazo, discapacidad física, mental o de otro tipo, afección médica (relacionada con el cáncer o de características genéticas), abolengo, estado civil, edad, preferencia sexual, ciudadanía o estado como excombatiente cubierto (excombatiente discapacitado especial, excombatiente de la era de Vietnam o cualquier otro excombatiente que dio su servicio activo durante una guerra o en una campaña o expedición para la que se ha autorizado una insignia de campaña). La información de no discriminación está disponible en una forma alterna de comunicación para satisfacer las necesidades de las personas con deficiencias sensoriales.

Si tiene preguntas sobre estos Derechos y responsabilidades de los pacientes, puede comunicarse a: Executive Director of Clinical Operations, Langley Porter Psychiatric Hospital and Clinics, 401 Parnassus Ave., Campus Box 0984, San Francisco, CA 94143; teléfono: (415) 476-2940; fax: (415) 476-7320; TTY: (415) 885-3TTY

UCSF Weill Institute for Neurosciences

Langley Porter Psychiatric
Hospital and Clinics