

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Para fomentar la seguridad del paciente, le invitamos a que hable abiertamente con su equipo de salud, esté bien informado y participe en las decisiones sobre cuidados y tratamientos. Como paciente que recibe servicios de Dulaney Eye Institute, debe conocer sus derechos y responsabilidades, que cuentan con el apoyo y la protección de nuestros equipos asistenciales.

Derechos del Paciente

Mientras sea paciente de Dulaney Eye Institute, tiene derecho a:

1. Atención considerada y respetuosa y que le hagan sentir cómodo. Usted tiene derecho a que se respeten su cultura y sus valores, creencias y deseos personales.
2. Conocer el nombre del profesional de la salud autorizado que actúa dentro del ámbito de su licencia profesional y que tiene la responsabilidad principal de coordinar su atención, así como los nombres y relaciones profesionales de los médicos y no médicos que le atenderán.
3. Recibir información de sus médicos y tener la oportunidad de discutir los beneficios, riesgos y costos de las alternativas de tratamiento adecuadas, incluidos los riesgos, beneficios y costos de renunciar al tratamiento.
4. Recibir información sobre su estado de salud, diagnóstico, pronóstico, curso del tratamiento, perspectivas de recuperación y resultados de la atención (incluidos los resultados imprevistos) en términos que pueda comprender.
5. A tomar decisiones sobre la atención médica que le recomiende el médico y a que se respeten esas decisiones. Un paciente con capacidad de decisión puede aceptar o rechazar cualquier intervención médica recomendada en la medida en que lo permita la ley.
6. Dar su consentimiento informado o rechazar un tratamiento. Salvo en caso de emergencias, esta información incluirá una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos importantes desde el punto de vista médico que conlleva, las alternativas de tratamiento o no tratamiento y los riesgos que conlleva cada una de ellas, y el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.
7. Aceptar o rechazar formar parte de un estudio de investigación sin que ello afecte su cuidado.
8. Ser tratado sin discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, discapacidad física o mental, religión, etnia o lengua.
9. Recibir atención en un entorno seguro, libre de abusos mentales, físicos, sexuales o verbales y de negligencia, explotación o acoso. Tiene derecho a acceder a servicios de protección y defensa, incluida la notificación a organismos gubernamentales de negligencias o abusos.
10. Que el médico y el resto del personal respeten la intimidad y confidencialidad del paciente. Usted recibirá por separado un "Aviso de Prácticas de Privacidad" en el que se explican detalladamente sus derechos de protección de la privacidad y cómo podemos utilizar y divulgar sus datos de salud protegidos.
11. Obtener copias o resúmenes de su historial médico.
12. Recibir una segunda opinión.
13. Ser informado de cualquier conflicto de intereses que su médico pueda tener con respecto a su atención.
14. A una continuidad razonable de la asistencia y a conocer de antemano la hora y el lugar de las citas, así como la identidad de las personas que prestan la asistencia.
15. Examinar y recibir una explicación de su factura independientemente de la fuente de pago.
16. Pedir una estimación de los gastos antes de recibir la atención.

Responsabilidades del Paciente

El paciente tiene la responsabilidad de:

1. Proporcionar un historial médico lo más completo posible, que incluya información sobre enfermedades pasadas, medicamentos, hospitalizaciones, antecedentes familiares de enfermedad y otras cuestiones relacionadas con la salud actual.
2. Acudir a las citas y llamar si no puede acudir por cualquier motivo.
3. Cooperar con los planes de tratamiento acordados.

4. Aceptar la atención de estudiantes de medicina, residentes y otros alumnos en prácticas bajo la supervisión adecuada.
5. Cumplir con sus responsabilidades financieras en relación con la atención médica o discutir las dificultades financieras con sus médicos.
6. Preguntar si hay algo que no entiende.
7. Reconocer que un estilo de vida saludable a menudo puede prevenir o mitigar enfermedades y asumir la responsabilidad de seguir medidas preventivas y adoptar comportamientos que mejoren la salud.
8. Ser consciente y abstenerse de comportamientos que pongan en riesgo injustificado la salud de los demás.
9. Ser respetuoso y considerado con los derechos de otros pacientes y miembros del personal.
10. Ser respetuoso con el lenguaje y la conducta de otras personas y bienes, y abstenerse de causar molestias en el entorno clínico.
11. No tomar fotos, videos ni grabaciones sin permiso del personal.
12. No iniciar ni participar a sabiendas en fraudes médicos.
13. Informar sobre el comportamiento ilegal o poco ético de los médicos u otros profesionales de la salud a las sociedades médicas apropiadas, juntas de licencias o autoridades policiales.

Quejas y Reclamaciones

ESP y sus practicantes se esfuerzan por ofrecer una atención de alta calidad a nuestros pacientes junto con un servicio al cliente excepcional. Los pacientes tienen derecho a reclamar y a que su reclamación sea revisada sin que ello afecte a su atención. Si tiene algún problema o reclamación sobre cualquier aspecto de su asistencia,

Para atender las reclamaciones, puede:

- Hablar con su médico, enfermera u otro cuidador.
- Hablar con el supervisor del departamento en el que surgió el problema.

Si su problema no se resuelve a su satisfacción, también puede presentar quejas y reclamaciones a las siguientes entidades.

ESP Director de Cumplimiento y Calidad

Theresa Bissonnette

(469) 886-0419

9330 Lyndon B. Johnson Fwy., Suite 900

Dallas, TX 75243

ComplianceNotify@espmgmt.com

Oficina de Derechos Civiles

Para presentar una reclamación ante la Secretaría del HHS, el interesado debe enviar un formulario de reclamación completado a la Oficina Regional de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de HHS de la región en la que resida. El formulario de reclamación y la dirección de la Oficina Regional correspondiente pueden encontrarse en www.hhs.gov/ocr/hipaa, o llamando al +1 (800) 368-1019. La reclamación puede presentarse por correo, fax o correo electrónico.