

AYÚDENOS A BRINDAR LA
MEJOR ATENCIÓN MÉDICA POSIBLE

NO DUDE EN EXPRESAR SUS INQUIETUDES.

Avera 
McKenna Hospital
& University Health Center

No siga buscando.





CONOZCA
**SUS DERECHOS Y
RESPONSABILIDADES**

Nuestro compromiso es brindarle la mejor atención médica posible. Como parte de este compromiso con la calidad, deseamos asegurarnos de que se lo trate con dignidad y respeto y que se le proporcione toda la información necesaria para que entienda su estado de salud y tome decisiones relacionadas con el tratamiento. Estos componentes de la atención se conocen como **derechos del paciente**.

Asimismo, usted tiene **responsabilidades como paciente** que nos ayudan a trabajar juntos para asegurar que usted reciba una atención de excelente calidad. Lea detenidamente sus derechos y responsabilidades como paciente. Sus profesionales de la salud están disponibles para contestar cualquier pregunta que tenga.

SUS DERECHOS COMO PACIENTE

1. **Trato respetuoso**

Tiene derecho a ser tratado con dignidad, cuidado y respeto. Tiene derecho a recibir atención que tenga en cuenta las cuestiones sociales, espirituales y culturales que afectan su enfermedad.

2. **Información completa**

Tiene derecho a que su médico le proporcione información completa y actualizada sobre su diagnóstico, su tratamiento y los resultados de este último con palabras que usted entienda, y se lo alienta a que solicite tal información. Tiene derecho a saber los nombres de los profesionales que le brindan atención y las funciones que cumplen. Tiene derecho a saber cuando algo sale mal en su tratamiento.

3. **Decisiones de atención médica**

Tiene derecho a participar en las decisiones relacionadas con la atención médica que recibe. También pueden participar otras personas en las decisiones, pero usted tiene derecho a aceptar o rechazar los tratamientos según lo permite la ley y la política del hospital, y a conocer los riesgos y beneficios de sus decisiones. Si rechaza un tratamiento recomendado, recibirá otro tipo de cuidado y los servicios que sean necesarios. El hospital hará todo lo posible para brindarle atención según la gravedad de su enfermedad y la capacidad del hospital para tratarlo. Puede esperar que le informen sobre cuidados alternativos cuando la atención del hospital ya no sea apropiada.

Puede ser trasladado a otro establecimiento cuando corresponda por razones médicas o lo permita la ley, o cuando usted lo solicite. Tiene derecho a que se notifique inmediatamente a su médico y a un familiar o representante de su admisión al hospital, si así lo solicita.

4. **Dispositivos de restricción**

Tiene derecho a recibir tratamiento con la menor cantidad de restricciones y de una manera que resguarde su seguridad y la del personal y demás pacientes. Esto significa que no se utilizarán dispositivos de restricción física ni medicamentos en exceso a menos que sean necesarios para proteger su salud o seguridad.

5. **Control del dolor**

Tiene derecho a recibir información sobre el dolor y las medidas para aliviarlo. Es de esperar que el personal se comprometa a controlar el dolor y que los profesionales de la salud actúen cuando usted informe que siente dolor.

Puede esperar que se le crea cuando informa que siente dolor y que se tomen medidas para controlarlo.

6. Instrucción anticipada

Tiene derecho a formular una instrucción anticipada (por ejemplo, testamento vital, designación de un representante para cuestiones de atención médica o poder por tiempo indefinido para decisiones de atención médica). Tiene derecho a que el personal del hospital y los demás proveedores de servicios médicos de la institución actúen de acuerdo con estas instrucciones. Dichos documentos establecen su voluntad con respecto al tratamiento o designan a una persona para que decida en su nombre en caso de que usted no pueda hacerlo.

7. Necesidades del paciente

- Privacidad: Tiene derecho a que se haga todo lo posible por mantener su privacidad. En todas las instancias de su cuidado médico, examen y tratamiento se procurará proteger su privacidad.
- Confidencialidad: Tiene derecho a esperar que el hospital trate todas las comunicaciones y los registros relacionados con su atención de manera confidencial, excepto cuando la ley permita o exija que se revele dicha información.
- Seguridad: Tiene derecho a que se le proporcione todo cuidado y tratamiento en un lugar seguro, sin sufrir abuso ni descuido.
- Comunicación: Tiene derecho a esperar tener acceso a las comunicaciones sin restricciones. Cuando sea necesario restringir las visitas, la correspondencia, las llamadas telefónicas u otros tipos de comunicación como parte de su cuidado, tiene derecho a participar en tal decisión. Tiene derecho a esperar que las comunicaciones se realicen en un idioma que usted entienda.

8. Inspección de registros

Tiene derecho a inspeccionar los registros relacionados con su atención médica y a recibir una explicación o interpretación de la información según sea necesario, excepto cuando la ley lo restrinja. Tiene derecho a acceder a esta información en un plazo razonable. Tiene derecho a solicitar cambios o correcciones en su expediente médico.

9. Relaciones comerciales

Tiene derecho a preguntar y ser informado acerca de la existencia de relaciones comerciales entre el hospital, instituciones educativas, otros proveedores de atención médica o pagadores que pueden influir en su tratamiento o cuidado.

10. Tratamientos de investigación

Tiene derecho a saber sobre los tratamientos experimentales o de investigación que su médico puede poner a su disposición. Tiene derecho a aceptar o negarse a participar en estudios de investigación propuestos o cuidados experimentales.

11. Políticas del hospital

Tiene derecho a ser informado acerca de las políticas y prácticas del hospital relacionadas con el tratamiento y las responsabilidades del paciente. Tiene derecho a ser informado de los recursos disponibles para resolver problemas o inquietudes relacionadas con la calidad de la atención, como los comités de ética o los representantes del paciente. Tiene derecho a esperar una respuesta oportuna a su problema o inquietud. Tiene derecho a ser informado de los cargos que cobra el hospital por los servicios brindados y los métodos de pago disponibles.



SUS RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE

1. Información correcta y completa

Usted es responsable de proporcionar información a los profesionales de la salud sobre síntomas, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos u otros datos pertinentes. Tiene la responsabilidad de informar a sus profesionales de la salud de todo cambio que ocurra en su estado de salud.

2. Responsabilidad por sus actos

Para participar de manera efectiva en la toma de decisiones, se lo alienta a asumir la responsabilidad de hacer preguntas sobre su atención. Tiene la responsabilidad de respetar los cuidados, servicios o planes de tratamiento pensados para usted. Debe expresar toda inquietud que tenga acerca de su capacidad de respetar y cumplir el plan de atención médica o tratamiento propuesto. Tiene la responsabilidad de comprender las consecuencias de los tratamientos alternativos y de no seguir el plan propuesto. Usted es responsable de los resultados en caso de no seguir el plan de atención, tratamiento o servicio.

3. Control del dolor

Como paciente de este hospital, tiene la responsabilidad de expresar sus expectativas con respecto al dolor y su control y conversar sobre las opciones para aliviarlo con sus médicos y enfermeras. Colabore con ellos para hacer una correcta evaluación del dolor y elaborar un plan para controlarlo. Solicite que le alivien el dolor cuando éste surge por primera vez e informe a su médico o enfermera si el dolor no disminuye.

4. Instrucción anticipada

Es su responsabilidad asegurarse de que el hospital tenga una copia de su testamento vital y/o poder por tiempo indefinido para decisiones de atención médica, en caso de tener alguno de estos documentos.

5. Cumplimiento de las normas y reglamentaciones

Tiene la responsabilidad de cumplir las normas y reglamentaciones del hospital relacionadas con la atención y la conducta de los pacientes. Además, debe tener en cuenta la privacidad y los derechos de los demás cuando reciba visitas o utilice el televisor, la radio o el teléfono.

6. Pago de las cuentas

Usted tiene la responsabilidad de proporcionar la información necesaria sobre su seguro y de hacer arreglos con el hospital para efectuar los pagos cuando sea necesario.

SU SEGURIDAD ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS

Si tiene preguntas o inquietudes, avísenos. Quien le brinda cuidado está para defenderlo; por lo tanto, debería ser la primera persona involucrada y lo alentamos a que le haga preguntas. No obstante, no dude en plantear sus inquietudes en niveles superiores si lo cree necesario. Por ejemplo, puede comunicar sus inquietudes al representante del paciente llamando al (605) 322-7978 o pedir hablar con el gerente de departamento.

Otro recurso es la línea de ayuda denominada “**Condition H**” para casos de emergencia, que está disposición de los pacientes y las familias cuando consideran que el equipo de atención médica no ha notado un cambio en el estado del paciente o cuando les preocupa mucho la manera en que se proporciona un servicio médico. **Marque 55** en cualquier teléfono del hospital para acceder a la línea “**Condition H**”, la cual alerta al supervisor de atención del paciente y al representante del paciente sobre su solicitud.

En caso de inquietudes no resueltas, tiene derecho a comunicarse con:

Departamento de Salud de Dakota del Sur
600 E Capitol Avenue, Pierre, SD 57501
(605) 773-3361
Y/O
La Comisión Conjunta
1-800-994-6610
Correo electrónico: complaint@jointcommission.org.



PARA AYUDAR A PREVENIR ERRORES EN LA ATENCIÓN MÉDICA, SE INSTA A LOS PACIENTES A EXPRESAR SUS INQUIETUDES.

Expresé sus inquietudes: Si tiene preguntas o inquietudes, o no entiende lo que ocurre cuando está en Avera McKennan, pida ayuda a su profesional de la salud o a un miembro de nuestro amable personal. Es su cuerpo y usted tiene derecho a saber.

- Avise a la enfermera o al médico si cree que está por recibir un medicamento o tratamiento incorrecto.
- Avise al profesional de la salud si cree que lo ha confundido a usted con otra persona.

Preste atención: Preste atención al cuidado que está recibiendo. No dé nada por sentado.

- La persona encargada de su cuidado debe confirmar su identidad antes de administrarle un medicamento o tratamiento.
- Avise a su médico o enfermera si le parece que algo no está bien.
- Sepa a qué hora del día recibe normalmente la medicación. Si no la recibe, avísele a su profesional de la salud.

Infórmese: Obtenga información sobre su diagnóstico, los exámenes médicos que le realizarán y el plan de tratamiento.

- Obtenga información sobre su enfermedad. Su médico, la biblioteca, los sitios Web respetados y los grupos de ayuda son buenas fuentes de información. Puede consultar la Enciclopedia Ilustrada de la Salud ADAM de Avera McKennan en www.AveraMcKennan.org. Para ingresar, haga click en “Health Library” (Biblioteca de la salud) en el extremo superior derecho de la pantalla.
- Lea cuidadosamente todos los formularios médicos y asegúrese de entenderlos antes de firmar. Si no los entiende, pida a su médico o enfermera que se los explique.

Haga preguntas: Pida a un familiar de confianza que sea su representante defensor.

- Su defensor puede hacer preguntas que a usted tal vez no se le ocurran mientras está bajo presión.
- También puede ayudarlo a recordar las respuestas a preguntas que ya hizo y expresar sus inquietudes si usted no puede hacerlo.

Tenga conocimiento: Conozca los medicamentos que toma y por qué los toma. Los errores en la medicación son los más comunes de la atención médica.

- Averigüe cuáles son los objetivos y efectos secundarios de los medicamentos.
- Si no reconoce un medicamento, pida a la persona encargada de su cuidado que lo controle antes de que usted acepte tomarlo.

Utilice servicios médicos: Utilice solamente servicios de atención médica en un hospital u otra organización de atención médica que ha pasado por una rigurosa evaluación en el sitio para comprobar el cumplimiento de las normas de calidad y seguridad establecidas y vigentes. Antes de salir del hospital, pregunte acerca de los cuidados posteriores y asegúrese de entender todas las instrucciones.

Participe: Participe en todas las decisiones relacionadas con su tratamiento. Usted es el centro del equipo de atención médica.

- Sepa quién lo atenderá, cuánto tiempo durará el tratamiento y qué debería sentir usted.
- Recuerde a quienes le brinden cuidado que marquen el lugar donde se realizará un procedimiento quirúrgico. Esto ayuda a que el cirujano no cometa errores. Por lo general, la demarcación del área de la operación se realiza cuando usted está despierto. Algunas veces, usted no puede estar despierto durante esta tarea. En este caso, un familiar, amigo u otro trabajador de la salud puede observar el proceso para asegurar que se marque la parte del cuerpo correcta.

AYÚDENOS A COMBATIR LA TRANSMISIÓN DE INFECCIONES

La prevención de enfermedades contagiosas como resfrío común, faringitis por estreptococos y gripe es importante para todos. He aquí cinco cosas sencillas que usted puede hacer para prevenir la transmisión de infecciones.

1. Lávese las manos.

- Use agua tibia y jabón. Frótese bien las manos al menos 15 segundos.
- Si aparentemente no tiene las manos sucias, límpielas con desinfectantes a base de alcohol. Frote el desinfectante por toda la superficie de las manos, especialmente debajo de las uñas y entre los dedos, hasta que las manos estén secas.
- Lávese las manos antes de tocar o ingerir alimentos.

- Láveselas también después de ir al baño, sacar la basura, cambiar un pañal, visitar a un enfermo o jugar con una mascota.

2. Asegúrese de que los profesionales de la salud se laven las manos y usen guantes.

- Los médicos, enfermeros, dentistas y demás profesionales de la salud están en contacto con muchas bacterias y muchos virus. Antes de brindarle tratamiento, pregúnteles si se lavaron las manos en caso de que no los haya visto hacerlo.
- Los profesionales de la salud deben usar guantes limpios cuando realicen tareas como obtener muestras de la garganta para hacer cultivos, retirar dientes, extraer sangre, tocar heridas o fluidos corporales y examinar sus partes privadas. No tema recordarles discretamente que usen guantes.

3. Cúbrase la boca y la nariz.

- Muchas enfermedades se propagan al estornudar y toser. Cuando estornuda o tose, los gérmenes pueden trasladarse a una distancia de tres pies o más. Cúbrase la boca y la nariz para evitar la transmisión de infecciones a otras personas.
- Use un pañuelo de papel. Tenga pañuelos de papel a mano en su casa, el trabajo y en el bolsillo. Asegúrese de desechar los pañuelos usados y luego lávese las manos.
- Si no tiene un pañuelo de papel, cúbrase la boca y la nariz con las manos o el pliegue del codo. Si lo hace con las manos, láveselas de inmediato.

4. Si está enfermo, evite tener contacto directo con otras personas.

- Si está enfermo, manténgase alejado de los demás. Quédese en su casa si tiene fiebre o diarrea. Llame a su trabajo o a la escuela para informar que está enfermo.
- Si tiene que recibir tratamiento médico, llame antes y pregunte si puede hacer algo para evitar infectar a otras personas en la sala de espera.

5. Vacúnese para evitar las enfermedades y combatir la transmisión de infecciones.

- Es importante asegurarse de tener sus vacunas al día, incluso en el caso de los adultos. Consulte con su médico para saber si debería aplicarse alguna vacuna.

Hay vacunas para prevenir las siguientes enfermedades:

- Varicela
- Tétanos
- Gripe
- Sarampión
- Herpes zóster (Culebrilla)
- Tos ferina

- Rubéola (Sarampión alemán)
- Paperas
- Hepatitis
- Virus del papiloma humano (VPH)
- Neumonía
- Difteria
- Meningitis

Al implementar estos cinco métodos para prevenir las infecciones ayudará a protegerse a usted mismo y a proteger a nuestros empleados y demás pacientes del hospital. ¡Muchas gracias!

AYÚDENOS A DISMINUIR EL RIESGO DE SUFRIR CAÍDAS

Como en cualquier otro lado, pueden ocurrir caídas accidentales. Ayúdenos a resguardar su seguridad.

Varios factores pueden aumentar su riesgo de caerse:

- Entornos que no le son familiares
- Medicamentos
- No comer ni beber por algún tiempo
- Sondos u otros equipos que se le conectan al cuerpo.

Para que usted esté lo más seguro posible, Avera McKennan ha creado su propio programa de prevención de caídas: El programa “Falling Leaves”. Si se cree que usted corre riesgo de caerse, las personas encargadas de su cuidado colocarán un cartel con una hoja verde en la puerta de su habitación de manera que todo el personal pueda hacer planes y reaccionar como corresponda.

También hay ciertas cosas que usted puede hacer para prevenir las caídas:

- Use su luz de llamada y espere hasta que llegue alguien para ayudarlo. Nos complace brindarle ayuda.
- Cumpla las órdenes de su médico y/o las instrucciones de la enfermera con respecto a si debe permanecer en la cama o si necesita ayuda para levantarse.
- Use zapatos de taco bajo o pantuflas antideslizantes cuando camine.
- Siéntese en el borde de la cama unos minutos antes de ponerse de pie.
- Si se levanta demasiado rápido, puede sentir mareos o desmayarse.
- No use el soporte de la vía intravenosa o la mesa de noche como punto de apoyo. Tienen ruedas y no son lo suficientemente resistentes como para brindarle un apoyo firme.
- Coloque el teléfono y sus artículos personales a su alcance.
- Encienda las luces de la habitación antes de levantarse.

SI TIENE
PREGUNTAS

USE ESTE ESPACIO PARA ASENTAR NOTAS
RELACIONADAS CON SU ATENCIÓN.

REFERENCIA:

LA COMISIÓN CONJUNTA, UNA INICIATIVA DE SEGURIDAD DE

SpeakUP™



**McKennen Hospital
& University Health Center**

No siga buscando.

800 East 21st Street, PO Box 5045

Sioux Falls, SD 57117-5045

(605) 322-8000

www.AveraMcKennen.org