

Derechos y responsabilidades del paciente



Derechos y responsabilidades del paciente



Un compromiso con la calidad

Desde su fundación en 1949, la Clínica Kelsey-Seybold ha desempeñado una función importante en la administración del cuidado de la salud para los residentes del área de Houston. Hoy, Kelsey-Seybold es líder en el cuidado de la salud de pacientes ambulatorios en múltiples especialidades. Actualmente, la clínica opera 20 centros en el área metropolitana de Houston, con más de 400 médicos en más de 55 especialidades médicas.

En la Clínica Kelsey-Seybold, queremos que usted asuma una función activa en su tratamiento. Nuestro personal se esforzará por brindarle un cuidado de la salud de calidad, por tener en cuenta sus deseos, respetar su privacidad y preservar su dignidad.

Como organización de cuidado responsable (ACO), nos hemos comprometido a proporcionar a nuestros pacientes no sólo un cuidado médico de alta calidad, sino también económicamente accesible. Como participante de nuestro modelo de cuidado médico ACO, le invitamos a colaborar en las decisiones sobre el cuidado de su salud y a expresar sus opiniones e inquietudes.

Nuestra misión es:

- Mejorar la calidad y el valor del cuidado de la salud ofrecido en nuestras comunidades.
- Ofrecer a nuestros pacientes un cuidado médico integral por medio de una excelente práctica de grupo de múltiples especialidades.
- Brindar a nuestro personal oportunidades excepcionales para el crecimiento personal y profesional.

Esta guía tiene como fin ayudarle a comprender el compromiso asumido por Kelsey-Seybold de ofrecer servicios atentos a nuestros pacientes. También explica cómo usted, sus médicos y otros profesionales de la salud deben trabajar conjuntamente para satisfacer sus necesidades de cuidado de la salud.

En la Clínica Kelsey-Seybold, queremos que usted asuma una función activa en su tratamiento. Nuestro personal se esforzará por brindarle un cuidado de la salud de calidad, por tener en cuenta sus deseos, respetar su privacidad y preservar su dignidad. Le invitamos a participar en las decisiones para el cuidado de su salud y a expresar sus opiniones e inquietudes.



Sus derechos como paciente

Tratamos a nuestros pacientes con respeto, consideración y dignidad.

Kelsey-Seybold reconoce sus derechos de expresión, privacidad, elección y dignidad personal. Le ofrecemos acceso a tratamiento, sin distinción de raza, sexo, orientación sexual, origen nacional o religión.

- Puede solicitar información sobre el nombre, las credenciales y la condición profesional de su médico o médicos y otros miembros de su equipo de cuidado de la salud. Asimismo, puede preguntar si otras organizaciones de cuidado de la salud o instituciones de enseñanza participan en su cuidado médico.
- Usted tiene el derecho a solicitar cuidado médico en otro centro si ya no desea participar en los servicios y el cuidado médico proporcionado por la organización de cuidado responsable de la Clínica Kelsey-Seybold.
- Usted tiene el derecho a elegir un proveedor alternativo de Kelsey-Seybold si otro proveedor calificado está disponible.

Se proporciona a los pacientes la privacidad apropiada.

- Kelsey-Seybold respeta la confidencialidad de la información sobre su salud. El acceso a sus expedientes médicos está limitado a aquellas personas que deban conocerla por motivos de

tratamiento, pago u operaciones de cuidado de la salud. En la mayoría de las demás circunstancias, los expedientes sólo se divulgan a otras personas con su autorización por escrito o la de su representante legalmente autorizado. Para obtener más información, por favor lea el Aviso de Prácticas de Privacidad de Kelsey-Seybold.

- Nuestro equipo de profesionales le entrevistará y hará sus exámenes médicos en privado, y también analizará su cuidado del mismo modo. Toda persona que no participe directamente en su cuidado sólo podrá estar presente con su permiso.
- Usted tiene el derecho a recibir confidencialidad con respecto a sus expedientes médicos, entrevistas, exámenes, tratamiento y fuente de pago.
- Usted puede admitir que una persona de su mismo sexo esté presente durante ciertos exámenes y tratamientos que son llevados a cabo por profesionales de la salud del sexo opuesto. Si un tratamiento o procedimiento requiere que usted se desvista, no tiene la obligación de permanecer sin ropa por más tiempo que el razonablemente necesario para el procedimiento.

Cuando se presente la necesidad, los profesionales de la salud y otros miembros del personal harán un esfuerzo razonable para comunicarse en el idioma o medio preferido por cada paciente.

Servicios especiales para pacientes internacionales

Si usted es un visitante internacional, dispone de la ayuda del Departamento de Servicios Internacionales.

Por favor, llámenos al (713) 442-0392 si necesita alguno de los siguientes servicios:

- Intérpretes para pacientes que no hablan inglés.
- Información de alojamiento u otros servicios si usted está de visita en nuestra ciudad.
- Asistencia con el taxi, el autobús y Metro Lift para personas discapacitadas.
- Servicios adicionales según las necesidades de los pacientes de fuera de la ciudad y los visitantes internacionales.

En la medida de lo posible, los pacientes reciben información sobre su diagnóstico, evaluación, tratamiento y pronóstico. Cuando desde el punto de vista médico sea desaconsejable proporcionar esa información al paciente, se le proporcionará a la persona designada por el paciente o a la persona legalmente autorizada.

- Su médico u otro profesional de la salud deben explicarle su diagnóstico en la medida en que este se conozca, el tratamiento propuesto (incluida la posibilidad de riesgos) y el resultado esperado de su tratamiento. Tratamos de presentar esta información de una manera en la cual pueda entenderla, y le recomendamos hacer preguntas sobre cualquier cosa que no esté clara para usted. Antes de iniciar ciertos tratamientos, es posible que se le solicite firmar un formulario de consentimiento.

- Lo invitamos a que haga preguntas sobre su estado de salud y tratamiento, y también a que participe en su cuidado.
- Usted tiene el derecho a saber quién está llevando a cabo los procedimientos necesarios para su cuidado médico.
- Usted tiene el derecho a ser informado sobre su diagnóstico, estado de salud, tratamiento y también sobre el equipo de cuidado de la salud que cuida de usted.

Los pacientes tienen la oportunidad de participar en las decisiones sobre su cuidado médico, excepto cuando dicha participación esté contraindicada (no sea aconsejable) por razones médicas.

- En la medida permitida por la ley, usted tiene el derecho a rechazar pruebas, tratamientos, medicamentos y procedimientos quirúrgicos, de acuerdo con sus valores y objetivos personales. Se hará todo lo posible para ayudarle a tomar conciencia de las consecuencias de sus decisiones. Sin embargo, usted es responsable de sus acciones si se niega a recibir tratamiento o decide no seguir las instrucciones de un profesional médico. En ese caso, se le puede pedir que firme una declaración que indique que usted se ha negado a recibir estos servicios. Si usted rechaza un procedimiento de diagnóstico o curso de tratamiento particular, nuestro médico puede solicitarle que seleccione a otro médico, excepto en emergencias médicas.

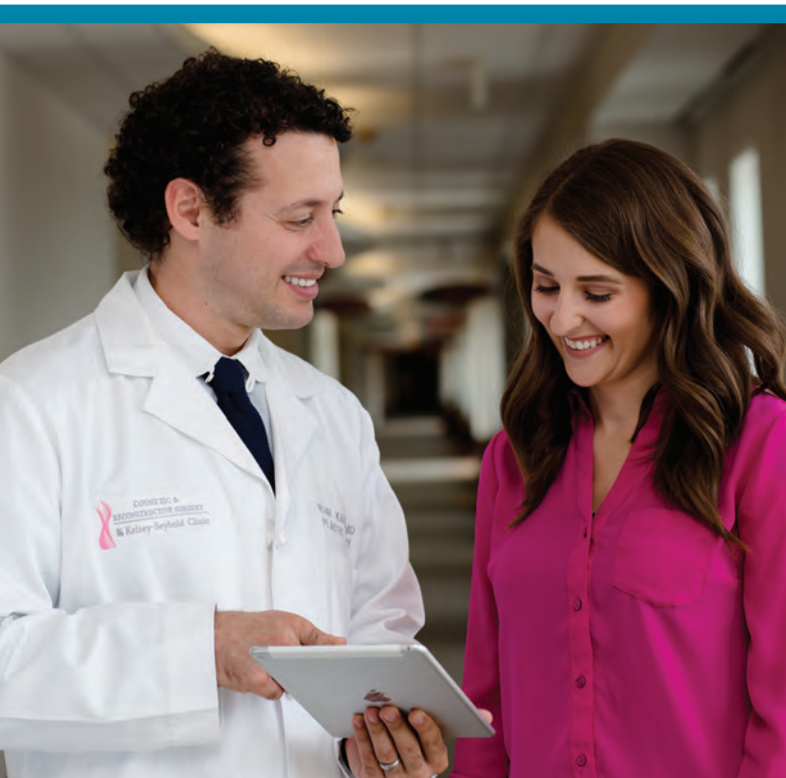
Usted tiene el derecho a esperar una seguridad razonable en lo que respecta a las prácticas y el entorno de la clínica.

Sus responsabilidades como paciente

Conducta, responsabilidades y participación del paciente.

El objetivo de Kelsey-Seybold es ofrecerle un cuidado de la salud de calidad en un ambiente cómodo. Por favor, colabore con su cuidado de las siguientes maneras:

- **Manténgase informado sobre las limitaciones, beneficios y requisitos de su plan de salud**, así como con respecto a su proveedor de cuidado primario (PCP), si su plan se lo asigna. Usted es responsable de todos los cargos si algún servicio



no está cubierto por el seguro. La verificación de los beneficios no es una garantía de pago por parte de su compañía de seguros.

- **Proporcione información completa y precisa** sobre su enfermedad actual, sus medicamentos, incluidos los medicamentos de venta libre y los suplementos herbales, sus alergias y sensibilidades, su historia médica y otros datos pertinentes sobre su salud.
- **Llegue a tiempo a sus citas.** Cuando se requieran preparativos para pruebas y procedimientos específicos, asegúrese de completarlos como se le haya indicado. Si tiene que cancelar una cita, por favor hágalo con el tiempo necesario para que otro paciente pueda utilizar el tiempo reservado para usted (lo ideal es notificar con 24 horas de anticipación) llamando al 713-442-0000. Si usted no asiste a su cita, se le puede aplicar un recargo de \$25 a \$150, según el tipo de servicio programado al que no haya asistido.
- **Siga las instrucciones y el plan de tratamiento** que reciba de su médico u otros miembros del equipo de cuidado de la salud. Si no comprende o no puede seguir estas instrucciones, informe a su médico o hable con la enfermera.
- **Trate a sus médicos y a todos los asistentes con el mismo respeto y cortesía que usted espera de ellos.** No se tolerarán amenazas, insultos ni lenguaje abusivo.
- **Proporcione la información exacta y completa que Kelsey-Seybold necesita para presentar reclamaciones de seguro** o para suministrar a su plan de salud o compañía de seguros otra información obligatoria.
- **Hágase cargo de sus responsabilidades financieras en el momento de su cita** o infórmenos de inmediato si tiene problemas para hacerlo.
- Durante su visita a la clínica, el médico determinará si usted necesita un mayor nivel de cuidado, y le dará detalles específicos en cuanto a los medios de transporte permitidos. Usted tiene la obligación de **pedirle a un adulto responsable que lo lleve** desde la clínica hasta su hogar y que permanezca con usted durante 24 horas, según lo haya indicado su médico.
- **Los pacientes con necesidades especiales de cuidado médico**, incluidos aquellos con discapacidades cognitivas o de movilidad y

Tratamos a nuestros pacientes con respeto, consideración y dignidad.

los niños de corta edad, deben concurrir en compañía de adultos responsables que les ayuden a orientarse dentro de la clínica. La Clínica Kelsey-Seybold no es responsable de supervisar a pacientes desatendidos o visitantes con necesidades especiales de cuidado médico, incluidos aquellos con discapacidad cognitiva o de movilidad y los niños de corta edad, durante sus visitas a médicos o en pruebas de diagnóstico.

Servicios disponibles en la organización

Trabajo social: Información y referidos para pacientes de Kelsey-Seybold

Los trabajadores sociales de la Clínica Kelsey-Seybold pueden proporcionar información y referidos para una variedad de necesidades de apoyo social. Sus servicios incluyen, entre otros, las siguientes áreas de asistencia:

- Asistencia a todas las poblaciones de pacientes con problemas emergentes (que se presentan inesperadamente) relacionados con el cuidado de su salud.
- Asistencia para hacer frente a una pérdida o una enfermedad terminal.
- Acceso a información de asistencia pública/recursos comunitarios.
- Información/educación sobre las decisiones al final de la vida.
- Opciones para el cuidado de personas discapacitadas/de edad avanzada.
- Asistencia a pacientes o familiares con problemas relacionados con cuidadores.



Disposiciones para el cuidado fuera del horario de atención y cuidado de emergencia.

- Fuera del horario de atención, Kelsey-Seybold proporciona cuidado médico mediante mensajes telefónicos, un servicio de atención prioritaria a cargo de enfermeras y rondas de médicos de guardia.

Tarifas de servicios

- Usted puede solicitar una estimación de los costos de un servicio médico propuesto. La estimación puede diferir de los cargos reales en función de su condición y otros factores relacionados con el arte de practicar la medicina. La solicitud puede retrasar la programación de su cuidado. Los pacientes sin seguro médico (o los que no tienen seguro de salud y no son elegibles para otra cobertura de salud tal como Medicaid, Medicare o un seguro privado) pueden solicitar información sobre descuentos por servicios médicos.

Políticas de pago

- Le ayudaremos a resolver sus preguntas sobre la facturación y el seguro.

Derecho del paciente a negarse a participar en investigaciones.

- Usted puede ser invitado a participar en proyectos de investigación experimentales que afecten su

cuidado. Usted puede rehusarse a participar en programas de capacitación, así como en programas o tratamientos de investigación o experimentales. Si usted está de acuerdo en participar en un proyecto de investigación, se le entregará un formulario de consentimiento informado para que lo lea y lo firme antes de participar.

Voluntades anticipadas de acuerdo con las leyes y reglamentaciones estatales y federales.

- Usted tiene el derecho a preparar una voluntad anticipada, designar por escrito un apoderado permanente para cuidado de la salud o contar con un representante sustituto para que tome las decisiones, como lo establece la ley. Usted es responsable de informar a su médico o proveedor de cuidado de la salud acerca de su testamento vital, directiva médica o voluntad anticipada.
- Su asistente puede proporcionarle un formulario de voluntades anticipadas.

Usted tiene el derecho a obtener cuidado médico en otra parte.

- Usted puede elegir un proveedor alternativo de Kelsey-Seybold si otro proveedor calificado está disponible.
- Cuando tenga que ser referido a otro médico (ya sea en Kelsey-Seybold o en otro lugar), su médico u otro miembro del equipo de cuidado debe explicar las razones de la referencia y puede ayudarlo a hacer los arreglos para ese caso. Si usted es miembro de un plan de salud administrado, los referidos se harán dentro de nuestra red extendida de proveedores.
- Si usted opta por obtener cuidado médico en otra parte, Kelsey-Seybold no estará obligado a encontrar otro lugar para que usted reciba cuidado médico. Si usted es miembro de un plan de salud administrado, debe cumplir los términos y condiciones de su cobertura o ser financieramente responsable de todos los cargos.
- También puede, por su propia cuenta o de conformidad con la cobertura de su plan de salud, consultar a un especialista que no sea un miembro del equipo de cuidado de la salud de Kelsey-Seybold para obtener una segunda opinión con respecto a su condición o tratamiento.

- Usted siempre tiene la libertad de obtener una segunda opinión si desea un procedimiento de diagnóstico, un plan de tratamiento o una referencia a otro médico que su médico no haya recomendado. Sin embargo, según cuál sea su plan de salud, usted puede ser responsable de todos y cada uno de los gastos.

Credenciales de los profesionales del cuidado de la salud.

Las credenciales médicas de los médicos y otros profesionales del cuidado de la salud de Kelsey-Seybold están disponibles en línea en **kelsey-seybold.com**.

Cómo presentar quejas relacionadas con el tratamiento o cuidado médico provisto o bien denegado.

- De acuerdo con la ley estatal, usted tiene el derecho a apelar las decisiones relacionadas con su cuidado. Kelsey-Seybold seguirá los procedimientos de apelación o protesta de su plan de salud.
- Si no logramos satisfacer sus expectativas de alguna manera, no dude en informarnos. Si existe un problema, deseamos sinceramente corregirlo. Compartir sus inquietudes no afectará el cuidado que usted reciba.
- Los miembros de los planes de cuidado de la salud administrado también pueden apelar decisiones o presentar protestas en relación con su cuidado. Las apelaciones pueden presentarse directamente a la clínica o al plan de salud. Las protestas deben presentarse al plan de salud. Si lo prefiere, puede comunicar su inquietud o queja directamente al Departamento de Seguros de Texas llamando al 800-252-3439.

Usted tiene el derecho a esperar una respuesta adecuada si informa que sufre dolor.

Nuestros proveedores reciben todos los comentarios sobre el dolor con mucha seriedad, y haremos todo lo posible para satisfacer sus necesidades de alivio del dolor con una respuesta médica adecuada.



Métodos para presentar opiniones, sugerencias o incluso quejas.

Usted tiene el derecho a comunicarse con el administrador de la clínica para presentar una queja sobre la clínica, su cuidado o sobre un empleado de la clínica, sin que su cuidado se vea perjudicado.

Aceptamos con agrado la oportunidad de responder sus inquietudes y recibir sus comentarios. Por cuestiones o inquietudes particulares con respecto a la Clínica Kelsey-Seybold, le recomendamos que se comunique directamente con el administrador de la clínica local.

Antes de recibir cuidado médico, los pacientes reciben información sobre sus responsabilidades como pacientes. Esas responsabilidades obligan al paciente a:

1. Proporcionar a su mejor saber y entender información completa y precisa sobre su salud, los medicamentos que toma, incluidos los productos de venta libre y suplementos dietéticos, y las alergias y sensibilidades que padece.
2. Seguir el plan de tratamiento prescrito por su proveedor y participar en su cuidado.
3. Pedirle a un adulto responsable que lo lleve desde la clínica hasta su hogar y que permanezca con usted durante 24 horas, según lo haya indicado su médico.
4. Aceptar la responsabilidad financiera personal de cualquier cargo no cubierto por su seguro.
5. Ser respetuoso con todos los profesionales de la salud y con el personal, así como con los demás pacientes.



 **Kelsey-Seybold Clinic®**

Your Doctors for Life

713-442-0000

kelsey-seybold.com

