

H-108 DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE HISTORIALES MÉDICOS

DERECHOS: Como paciente, usted o, cuando corresponda, un representante legalmente autorizado, tiene derecho a:

1. Recibir información detallada de sus derechos y de las expectativas conductuales en un hospital de BAPTIST HEALTH.
2. Designar visitantes, pero el hospital puede restringir el privilegio de visitas cuando sea necesario.
3. Si usted requiere acomodaciones razonables, medidas y servicios de apoyo adecuados o servicios de interpretación, se hará todo lo posible para proporcionárselos sin costo alguno. Le rogamos que se lo notifique a un miembro de su equipo médico.
4. De acuerdo con las leyes estatales y federales y sus normativas de implementación, BAPTIST HEALTH aceptará y tratará a toda persona, directamente o a través de contratos u otros convenios, al proveer servicios y prestaciones, incluida cualquier asignación o transferencia dentro de las instalaciones y las remisiones internas o externas, sin tener en cuenta la edad, raza, etnia, religión, cultura, idioma, discapacidad física y mental, situación socioeconómica, género, orientación sexual, identidad expresión de género de la persona. Esta institución ofrece igualdad de oportunidades y acceso al personal médico sin discriminación.
5. Recibir atención de manera considerada, respetuosa y segura, manteniendo al mismo tiempo su intimidad personal y su dignidad.
6. Recibir atención en un entorno libre de abuso y acoso.
7. Conocer su diagnóstico, tratamiento, salud actual y cualquier pronóstico previo. Puede consultar con un especialista médico por cuenta propia.
8. Tomar decisiones sobre su tratamiento y dar su consentimiento para tratamientos o pruebas. Puede negarse a recibir tratamiento en la medida permitida por la ley y a que se le informe de las consecuencias médicas de dicha negativa. Tiene derecho a rechazar cualquier intervención que tenga como finalidad principal la enseñanza y la formación. Todo rechazo a un tratamiento que infrinja las normas éticas y profesionales podrá ser objeto de una evaluación adicional.
9. Mantener la confidencialidad de su historial médico en la medida en que la ley lo proteja y acceder a la información de su historial médico en un plazo razonable.
10. Recibir un reconocimiento médico para determinar si existe una emergencia médica, en caso de presentarse en la Sala de Urgencias. Si existe una emergencia médica, tiene derecho a que se le establezca o se le traslade adecuadamente a otro centro. Tiene derecho a que se le informe de los riesgos de un traslado.
11. Prescindir de medidas de restricción o aislamiento que no estén clínicamente justificadas.
12. Negarse a comunicarse con cualquier persona que no esté oficialmente relacionada con el hospital o directamente vinculada a su atención.
13. Recibir evaluación y tratamiento oportuno para el dolor.
14. Recibir una explicación detallada de su factura total correspondiente a los servicios prestados por el hospital si así lo solicita llamando al 501-202-3900.
15. Crear directivas anticipadas, como un testamento vital, una orden de designación de representante médico o un poder notarial indefinido para la atención médica.
16. Participar en cuestiones éticas relacionadas con su cuidado, incluidas cuestiones de resolución de conflictos, renuncia a recibir servicios de reanimación, donación de órganos y renuncia o retirada de tratamiento de soporte vital.
17. Solicitar una reunión de planificación del alta hospitalaria con el personal de Coordinación de Servicios para hablar sobre la atención posterior al alta hospitalaria (capacidades físicas y económicas) y los recursos disponibles.
18. Recibir información sobre cualquier requisito para seguir recibiendo atención médica tras el alta hospitalaria.
19. Tener acceso a servicios especiales como grupos de intercesión, servicios de protección para menores y adultos y apoyo religioso.
20. Que se notifique del ingreso hospitalario a un familiar o representante y a su médico de cabecera.
21. Dar su consentimiento para participar en investigaciones y ensayos clínicos propuestos.
22. Presentar una queja o expresar una inquietud sobre la calidad de la atención o los servicios prestados que su equipo médico no haya abordado en su totalidad. Puede ponerse en contacto con el Defensor del Paciente del Hospital sin temor a represalias. Se atenderá su inquietud de manera oportuna y se comunicará al personal directivo correspondiente.
 - a. Por teléfono: Línea del Defensor del Paciente al 501-202-1961 o llamada gratuita al 855-505-1424
 - b. Por escrito: Patient Safety Department
Baptist Health Medical Center
9601 Baptist Health Drive
Little Rock, AR 72205
 - c. Página web: <https://www.baptist-health.com/patient-experience>
23. También puede presentar una queja directamente ante el organismo o entidad estatal correspondiente, independientemente si ha utilizado primero el proceso de quejas del hospital con una queja o inquietud sobre la calidad de la atención prestada en TODOS los centros hospitalarios de Baptist Health:

The Joint Commission (TJC) 1 Renaissance Blvd. Oakbrook Terrace, Illinois 60181 Teléfono: 1-800-994-6610 jointcommission.org	Acentra 5201 West Kennedy Blvd, Suite 900 Tampa, FL 33609 Teléfono gratuito: 1-888- 315-0636 TTY: 711 Beneficiary.complaints@acentra.com	Arkansas Department of Health 5800 West Tenth, Suite 400 Little Rock, AR 72204 Teléfono: 501-661-2201 Fax: 501-661-2165 Teléfono gratuito: 1-800-223-0340 Email: adh.hfs@arkansas.gov	Medicaid Client Relations Specialist AFMC 1020 West 4th Street, Suite 300 Little Rock, AR 72201 Teléfono: 1-888-987-1200 Fax: 501-375-1201
--	--	--	--

24. Si cree que Baptist Health no ha proporcionado medidas de apoyo o servicios o se le ha discriminado de alguna otra manera por motivos de raza, etnia, nacionalidad, edad, discapacidad o género, puede presentar una queja ante el Departamento de Seguridad del Paciente, que aparece arriba. Puede presentar una queja en persona, por teléfono, por carta o por correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el Departamento de Seguridad del Paciente o la Línea del Defensor

del Paciente están a su disposición para ayudarlo. También puede presentar una queja en materia de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU., a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por carta o por teléfono dirigiéndose a: U.S. Department of Health and Human Services 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

RESPONSABILIDADES: Además de sus derechos como paciente, usted también tiene ciertas responsabilidades:

1. Facilitar información sobre previas enfermedades, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su historial médico con el fin de ofrecer un tratamiento eficaz a su enfermedad.
2. Tener consideración hacia los demás pacientes y colaborar para reducir el ruido y el número de visitantes en su habitación.
3. Respetar la seguridad física y emocional del personal absteniéndose de intimidar, acosar y agredir.
4. No fumar ni permitir que se fume, tal y como establece el Código de Arkansas §20-27-706.
5. Respetar los bienes de otras personas y del hospital.
6. Seguir las instrucciones y órdenes médicas del equipo de atención médica para que puedan brindarle la atención médica correspondiente. Le rogamos que haga preguntas si no entiende las instrucciones.
7. Contar con personas a las que el personal del hospital pueda recurrir para repasar su tratamiento en caso de que usted no pueda comunicarse adecuadamente con el equipo médico.
8. Pagar todas las facturas de los servicios médicos prestados, ya sea a través de su compañía de seguros o haciéndose responsable personalmente del pago de cualquier servicio médico que no cubra su póliza de seguros, incluidos los servicios que no se consideran médicamente necesarios en su plan médico o servicios experimentales o de investigación.
9. Abstenerse de tomar medicamentos que no hayan sido recetados por el equipo médico y administrados en el hospital.
10. Evitar comprometer su recuperación consumiendo alcohol o sustancias tóxicas durante su hospitalización.
11. Solicitar analgésicos cuando empiece a sentir dolor y hablar sobre las opciones de analgésicos con su equipo médico.
12. Solicitar que se notifique de su ingreso hospitalario a un familiar o representante y a su médico de cabecera.
13. Informar al personal del hospital, a los directivos o a la administración de sus inquietudes sobre la calidad de la asistencia. Una queja se define como una pregunta o inquietud que el personal presente no haya resuelto de manera oportuna.

PAUTAS DE ASISTENCIA ECONÓMICA

Desde 1920, BAPTIST HEALTH ha brindado servicios centrados en el paciente con compasión cristiana e interés personal. De acuerdo con nuestra misión, BAPTIST HEALTH ofrece asistencia económica a pacientes elegibles.

Los pacientes sin seguro (que no reúnan los requisitos para recibir beneficios médicos del Gobierno o de un tercero) recibirán automáticamente un descuento del 75% en los cargos que se les facturen. Este descuento se realizará antes de enviar el resumen de facturación del paciente. Las consultas sobre el descuento fuera del seguro médico deben dirigirse directamente a Servicios financieros para pacientes llamando al (501) 202-3900.

Tanto para personas con seguro como para aquellas sin seguro, los descuentos de asistencia económica adicional de hasta el 100 % en los cargos facturados se proporcionarán en función de la compleción y evaluación de una Solicitud de Asistencia Económica, con la documentación de respaldo requerida.

Deben completarse los siguientes pasos a fin de ser elegible para recibir asistencia económica:

1. Responder todas las preguntas de forma completa.
2. Firmar y fechar la Solicitud de Asistencia Económica.
3. Adjuntar una copia de todos los documentos solicitados (ver a continuación).
4. Enviar la Solicitud de Asistencia Económica con los documentos solicitados.

Documentos solicitados:

1. Solicitud de Asistencia Económica firmada.
2. Si corresponde: Copia completa de la declaración de impuestos más reciente con adjuntos.
3. Si el paciente no declara impuestos: Prueba de ingresos (recibo de sueldo, registro de nómina o carta del empleador)
4. Si corresponde: Prueba de discapacidad (carta de beneficios de la Administración de Seguridad Social).
5. En algunos casos, es posible que se solicite documentación adicional para determinar la elegibilidad.

Los pacientes que no proporcionen la información solicitada podrían no ser elegibles para recibir la asistencia económica. Además, se espera que los pacientes que deseen recibir asistencia económica colaboren con los esfuerzos por obtener otra cobertura de atención médica antes de la determinación sobre la asistencia económica. Los solicitantes de todas las edades son elegibles para recibir asistencia económica.

Tenga en cuenta que la Solicitud de Asistencia sirve únicamente para cargos hospitalarios y no se aplicará a servicios de médicos, radiólogos, patólogos ni ningún otro servicio externo.

Si considera que puede ser elegible para recibir asistencia económica, pídale una solicitud a su representante de admisiones.

La solicitud también puede pedirse:

Por teléfono: a Servicios financieros para pacientes al (501) 202-3900

Por escrito: Baptist Health Customer Service
11001 Executive Center Drive, Suite 100
Little Rock, AR 72211

La política de asistencia económica de BAPTIST HEALTH está disponible para el público en todos los centros y en forma digital en http://www.baptist-health.com/patients_visitors/charity/.

M-003 NOTIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD Y TRATO NO DISCRIMINATORIO:

La discriminación va en contra de la ley.

Baptist Health cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color de piel, nacionalidad, edad, discapacidad o género (de acuerdo con las disposiciones sobre discriminación sexual descritas en el Título 45 del Código de Reglamentos Federales (CFR, por sus siglas en inglés) 92.101(a)(2)). Baptist Health no excluye a ninguna persona ni la trata de forma menos favorable por motivos de raza, color de piel, nacionalidad, edad, discapacidad o género.

Baptist Health facilita a las personas con discapacidades modificaciones razonables, así como asistencia y servicios auxiliares gratuitos adecuados para que puedan comunicarse eficazmente con nosotros, por ejemplo:

- Intérpretes de lenguaje de señas cualificados.
- Información impresa disponible en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, entre otros).

Baptist Health también ofrece servicios gratuitos de asistencia en otros idiomas a las personas cuya lengua materna no sea el inglés, los cuales pueden incluir:

- Intérpretes cualificados.
- Información impresa en otros idiomas.

Si necesita modificaciones razonables, asistencia y servicios auxiliares adecuados o servicios de asistencia en su idioma, póngase en contacto con su equipo de atención.

Si cree que Baptist Health no le ha ofrecido estos servicios o le ha discriminado de alguna otra forma por motivos de raza, color de piel, nacionalidad, edad, discapacidad o género, puede presentar una queja en persona o por correo postal dirigiéndose a: Patient Advocacy, 9601 Baptist Health Drive Little Rock, AR 72205, por fax al 501-202-1961, o por correo electrónico a PatientAdvocacy@baptist-health.org. Si necesita ayuda para presentar una queja, tiene a su disposición un intercesor del paciente.

También puede presentar una queja en materia de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, por internet a través del Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o teléfono dirigiéndose a:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Esta notificación también está disponible en la página web de Baptist Health: <https://www.baptisthealth.com/legal-notices>