

Información importante sobre asuntos médicos y de ética

Si está leyendo esta guía, quiere decir que probablemente se encuentre en el hospital o preparándose para hospitalizarse. Nuestro objetivo mientras sea paciente en nuestro hospital es ayudarle a que logre el mejor resultado clínico posible de su estancia aquí. Para que esto suceda, todos —usted, su familia y su equipo de atención médica— deberán colaborar unidos y comunicarse claramente. Esta guía se ofrece para ayudarle a entender cómo usted y su familia pueden colaborar con su equipo de atención médica en torno al objetivo de alcanzar el mejor resultado clínico posible, así como para ayudarle a entender cuáles son sus derechos y responsabilidades como paciente aquí.

Sabemos que un hospital puede ser un lugar muy complejo. Es posible que le visiten muchos médicos distintos cuando su familia no está cerca. Los médicos y los enfermeros pueden usar palabras que no entienda. Tal vez tenga dudas sobre las reglas del hospital o sus derechos como paciente. Es posible que se encuentre muy enfermo y sea necesario tomar decisiones difíciles con respecto a su tratamiento. Tomar esas decisiones puede ser un proceso difícil y las emociones pueden ser muy intensas. Esperamos que la información en esta guía le permita sentirse más tranquilo, que se sienta bien al comunicarse con su equipo de atención médica sobre su tratamiento u otros asuntos, y que mejore su experiencia y la de su familia.

Sus derechos y responsabilidades como paciente

Como paciente, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Como hospital, es nuestra

responsabilidad asegurarnos, según las leyes federales y las normas de acreditación de hospitales, de que esté informado sobre esos derechos y responsabilidades.

Por ejemplo, usted tiene derecho a:

- recibir información sobre su estado médico, las opciones de tratamiento y los resultados de pruebas y exámenes
- recibir información sobre los resultados clínicos que no coincidan con los que esperan usted y su familia
- recibir tratamiento para aliviar el dolor y sufrimiento
- recibir información sobre las políticas de ética del hospital
- participar en las decisiones de sus tratamientos, incluidas las decisiones de índole ética sobre los tratamientos
- rehusar o aceptar tratamientos o participación en estudios de investigación que le ofrezcan. Por ejemplo, el derecho a negarse a recibir tratamientos que potencialmente pueden prolongar la vida, como el uso de respiradores mecánicos, diálisis, nutrición/hidratación artificial o medidas de reanimación cardiopulmonar (CPR)
- preparar instrucciones médicas por adelantado, como testamentos vitales o poderes legales para la atención médica. Puede obtener estos formularios de su enfermero, capellán, trabajador social o médico
- privacidad, confidencialidad, seguridad y comunicaciones culturalmente respetuosas

- tener la ayuda de un intérprete de idiomas durante conversaciones sobre su salud durante su visita sin costo alguno
- tener acceso a artículos y/o dispositivos para ayudarlo en conversaciones sobre su salud durante su visita sin costo alguno
- decidir quién lo puede visitar durante su estancia en el hospital
- escoger a una persona de apoyo principal quien se quedará con usted durante su estancia en el hospital.
- ser informado si es necesario limitar las visitas de parte de familiares o visitantes
- no estar sujeto a actos de maltrato mental, físico, sexual, verbal o negligencia.

Sus derechos conllevan ciertas responsabilidades.

Sus responsabilidades son, entre otras:

- la responsabilidad de facilitar al equipo de atención médica información honesta y correcta sobre su historial médico
- la responsabilidad de seguir las instrucciones de los tratamientos y cooperar con su equipo de atención médica
- la responsabilidad de tratar a los demás pacientes, los visitantes, su equipo de atención médica y la propiedad del hospital con respeto

¿Quién forma parte de mi equipo de atención médica?

En esta guía, con frecuencia haremos referencia a su equipo de atención médica. Son muchos los factores que determinarán la variedad de personas que le brindarán sus cuidados médicos y que formarán parte de su equipo de atención médica. Cada miembro del equipo brinda una experiencia especial a su plan de atención. Estas personas se identificarán e indicarán su posición profesional si corresponde, su relación con los demás miembros del equipo y la función que desempeñan en su tratamiento y cuidados médicos.

Objetivos y tipos de tratamiento

El objetivo más básico de la medicina es corregir o curar su problema médico. Si no es posible obtener una cura total, el objetivo del equipo de atención médica es tratar de reducir el progreso del problema o eliminarlo por un tiempo (remisión). Tal vez el objetivo más importante es brindarle comodidad y aminorar el sufrimiento en todo momento. Recibirá el tratamiento médico adecuado para cumplir con estos objetivos y esperamos que mejore su estado médico.

La comunicación con su equipo de atención médica

Comunicarse adecuadamente es vital en todos los aspectos del tratamiento médico. Es importante cuando todo anda bien, pero es aun más importante cuando algo no anda bien y no se logran sus expectativas ni las de su familia con respecto al resultado clínico. De cualquier modo, es vital que usted, su familia y su equipo de atención médica se comuniquen claramente. Usted debe sentirse en libertad de dialogar sobre cualquier tema asociado con su atención médica y tratamiento con los miembros de su equipo de atención médica. Por ejemplo, es posible que desee dialogar sobre:

- su diagnóstico
- los objetivos de su tratamiento
- los tipos de tratamiento adecuados para cumplir esos objetivos
- los beneficios, las desventajas y los riesgos del tratamiento, así como la probabilidad de que sea eficaz

Es importante que hable sobre sus objetivos y los tipos de tratamiento con sus médicos, enfermeros y familiares mientras tenga la capacidad de hablar por su cuenta. ¿Cómo desea que le den tratamiento si sufre un accidente o tiene una enfermedad y su situación es tal que no puede hablar por su cuenta? ¿Quién hablará por usted y qué deben decir?

La importancia de la planificación anticipada del cuidado médico

El proceso de pensar sobre quién hablará por usted si acaso no tiene la capacidad de hablar y de tomar en cuenta los objetivos y la intensidad de su tratamiento se denomina planificación anticipada del cuidado médico. Cuando piense sobre quién hablará por usted, tome en cuenta en qué medida es honrada y está disponible esa persona. Piense sobre lo que quiere que diga en su nombre. Esto es fácil si sólo está temporalmente incapacitado para hablar y se espera que recupere.

No obstante, ¿qué sucede si se enferma a tal grado que ya no pueda comunicarse y no es posible curarlo? Si toma esas decisiones por adelantado estará relevando a su familia y seres queridos de tomar esas decisiones por usted. Debe pensar en estas preguntas:

- ¿Cuáles estados físicos, mentales o financieros estaría dispuesto a aceptar para permanecer vivo temporalmente más tiempo (o prolongar la muerte) en esas circunstancias?
- ¿Qué tipo de calidad de vida desea tener para que valga la pena mantenerlo conectado a un respirador o máquina de diálisis?
- ¿Estaría dispuesto a vivir confinado a una cama en un hogar de reposo, sin poder cuidarse a sí mismo?
- ¿En qué medida es importante para usted el tratamiento del dolor, no sólo físico sino mental y espiritual?
- ¿Qué sucede si está permanentemente inconsciente y no puede sentir dolor, hambre, sed, felicidad, amor o alegría, pero se le puede mantener vivo con una sonda en el estómago que le proporcione nutrición e hidratación artificial?

Estas preguntas son difíciles y a menudo conllevan respuestas sumamente personales. Independientemente de sus respuestas, la mejor manera de comunicarlas es mediante un formulario

de instrucciones médicas por adelantado, como un testamento vital o un poder legal para la atención médica.

Se ha demostrado que las instrucciones médicas anticipadas mejoran la atención médica del paciente en casos de enfermedades graves y alivian la tensión de la familia. Si no ha llenado un documento de instrucciones médicas anticipadas en la fecha de la hospitalización, esperamos que lo haga antes del alta hospitalaria. Nunca es demasiado tarde para hacerlo y se colocará una copia de dicho documento en su expediente médico. Debe saber que usted no tiene que llenar un formulario de instrucciones médicas anticipadas. Además, su atención médica, tratamiento y los servicios que reciba no se verán afectados ya sea que llene o no el formulario. Tampoco se discriminará contra usted independientemente de su decisión.

Para ayudarle a responder a las dudas que pueda tener sobre las instrucciones para la atención médica anticipada y sobre llenar este documento, puede pedir los siguientes recursos adicionales de su enfermero, trabajador social, médico o capellán, o bien, puede acceder a todos los siguientes documentos en línea en www.BaylorHealth.com/PatientInformation.

- Advance Care Planning (La planificación anticipada del cuidado médico)
- A Guide to Your Care (Guía para su atención médica)
- Common Questions and Answers About Artificial Nutrition and Hydration (Preguntas comunes y respuestas sobre la nutrición e hidratación artificial)
- Common Questions and Answers About Autopsies (Preguntas comunes y respuestas sobre autopsias)
- Common Questions and Answers About Cardiopulmonary Resuscitation (Preguntas comunes y respuestas sobre la reanimación cardiopulmonar, CPR)

- Common Questions and Answers About Hospice (Preguntas comunes y respuestas sobre hospicios)
- Common Questions and Answers About Pain in the Setting of Serious Illness (Preguntas comunes y respuestas sobre el dolor durante una enfermedad grave)
- Common Questions and Answers About Palliative Care (Preguntas comunes y respuestas sobre la atención paliativa)
- Common Questions and Answers About Severe Brain Injury (Preguntas comunes y respuestas sobre lesiones graves del cerebro)
- Information About Serious Illness (Información sobre enfermedades graves)
- Formularios oficiales del estado de Texas para lo siguiente: Living Will (Directive to Physicians and Family or Surrogates) (testamento vital con instrucciones para médicos, la familia o personas suplentes); Medical Power of Attorney (poderes legales para la atención médica); Notice of Declaration and Declaration for Mental Health (avisos de declaraciones y declaración de salud mental)
- Out-of-Hospital Do-Not-Resuscitate Order (la orden de no reanimar fuera del hospital)
- Simplified Advance Care Plan and Living Will (opcional, la planificación anticipada del cuidado médico y el testamento vital simplificados)

Si lleno un formulario de instrucciones médicas por adelantado, ¿puedo cambiar de parecer?

Sí, usted puede cancelar cualquier instrucción médica por adelantado simplemente destruyendo el documento, firmando y fechando una declaración por escrito que indica su deseo de cancelar dichas instrucciones, o informándolo a su médico o enfermero. También puede examinar y modificar sus instrucciones médicas por adelantado. Si decide cambiar sus instrucciones médicas por adelantado, deberá ejecutar un documento nuevo.

¿Dónde más puedo obtener ayuda?

Además de obtenerla de su médico personal, todos los hospitales del Baylor Health Care System cuentan con trabajadores sociales, enfermeros y capellanes especialmente capacitados que pueden abordar cualquier duda que tenga sobre la planificación anticipada del cuidado médico. Además, cuando tome en cuenta situaciones potencialmente graves, es posible que tenga inquietudes de índole ética. Todos los hospitales del Baylor Health Care System tienen acceso a un comité de ética y consultores de ética que pueden ofrecer asesoramiento para resolver los asuntos de ética que puedan surgir. Estos servicios se ofrecen gratuitamente. Usted, su familia o la persona que toma sus decisiones de atención médica, su médico o cualquier miembro de su equipo de atención médica pueden solicitar el asesoramiento del comité de ética de los hospitales de Baylor Health Care System. Si desea obtener más información, su médico, enfermero, trabajador social o capellán puede ayudarle a comunicarse con el comité de ética en su instalación, o bien, usted puede llamar a uno de los números de teléfono que figuran al final de este documento. También puede consultar con su abogado personal o familiar si tiene alguna duda sobre la planificación anticipada de la atención médica.

¿Qué sucede si hay un desacuerdo acerca de asuntos de ética?

En raras ocasiones, puede haber desacuerdos sobre asuntos de ética entre usted, su familia y/o los proveedores de atención médica. Creemos que con la buena comunicación se puede evitar la mayoría de los desacuerdos de ética. También vale la pena recordar lo siguiente:

- Haremos todo lo que sea razonablemente posible por honrar sus preferencias de tratamiento dentro del marco de la misión, la filosofía y las capacidades de los hospitales del Baylor Health Care System y los métodos médicos mejor evaluados. Esto toma en cuenta también los deseos expresados en el documento de

instrucciones médicas por adelantado, o por otras personas en su nombre si no tiene tal documento y no puede tomar decisiones.

- Respetamos su derecho a rechazar los tratamientos que se le ofrecen.
- No reconocemos que haya derechos ilimitados para recibir tratamientos que sean inadecuados en términos médicos.
- Las leyes de Texas, especialmente la del Capítulo 166 del Código de Salud y Seguridad de Texas, estipulan un proceso para resolver desacuerdos sobre asuntos de ética entre usted, su familia y/o los proveedores de atención médica en los casos raros donde las medidas más extensas de comunicación no resuelven el desacuerdo. Este proceso depende de los consultores de ética y los comités de ética disponibles en cada uno de los hospitales del Baylor Health Care System que están disponibles para ayudar cuando sea necesario.

En algún punto, se le podría pedir tomar decisiones difíciles sobre un tratamiento cuando ya no sea posible brindar una cura y las emociones son intensas. Hemos brindado esta información con la esperanza de ayudarle a entender mejor sus derechos, responsabilidades y los asuntos de ética asociados con una estancia en un hospital. Esperamos que al comprender mejor la información se promueva la comunicación, los tratamientos y disminuyan las tensiones para todos.

Quejas

Si tiene alguna queja o inquietud sobre su tratamiento o atención médica, usted dispone de varias opciones.

- Pídale a cualquier miembro del equipo de atención médica que le ayude a comunicarse con el administrador de la unidad de su piso.
- Pida que se remita su queja formal o reclamación al proceso de quejas formales de su instalación médica. Un miembro del personal de la instalación se comunicará con usted para abordar sus inquietudes. Los números de teléfono figuran

a continuación junto con otra información de contacto importante en su instalación.

- Comuníquese con la Comisión Conjunta por correo electrónico, fax, correspondencia o teléfono. La información de contacto aparece a la derecha.

Información sobre el proceso de quejas formales

LA COMISIÓN CONJUNTA:

- Correo electrónico:
complaint@jointcommission.org
- Teléfono: (800) 994-6610 entre semana de 8:30 a.m. a 5 p.m., horario del centro
- Fax: (630) 792-5636 Oficina de Supervisión de la Calidad (Office of Quality Monitoring)
- Correo de EE. UU.:
Office of Quality Monitoring
The Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181

DEPARTAMENTO DE TEXAS PARA SERVICIOS ESTATALES DE LA SALUD:

Si tiene alguna queja con respecto a la información que hemos proporcionado en este documento, puede comunicarse con el Departamento de Texas para Servicios Estatales de la Salud (Texas Department of State Health Services) llamando al (888) 973-0022 (número sin cargo).
1100 W. 49th Street
Austin, TX 78756-3199

Baylor Health Care System:

QUEJAS SOBRE LA PRIVACIDAD O CONFIDENCIALIDAD DE LOS PACIENTES:

Si tiene alguna inquietud sobre la privacidad o confidencialidad de los pacientes, llame al (866) 245-0815 (número sin cargo).

PREGUNTAS SOBRE FACTURACIÓN:

(214) 820-3151 o (800) 725-0024

**Información de contacto
de las instalaciones del
Baylor Health Care System:**

BAYLOR ALL SAINTS MEDICAL CENTER

Administración: (817) 926-2544
Oficina de Servicios de capellanes/pastorales:
(817) 927-6150
Representante de huéspedes: (817) 922-2777
Seguridad pública: (817) 922-1911

**BAYLOR JACK AND JANE HAMILTON HEART AND
VASCULAR HOSPITAL**

Administración: (214) 820-0695
Servicios de capellanes/pastorales: (214) 820-2542
Representante de huéspedes: (214) 820-0629
Seguridad pública: (214) 820-4444

BAYLOR INSTITUTE FOR REHABILITATION

Administración: (214) 820-9386
Servicios de capellanes/pastorales: (214) 820-2542
Seguridad pública: (214) 820-4444

BAYLOR MEDICAL CENTER AT CARROLLTON

Administración: (972) 394-2255
Servicios de capellanes/pastorales: (972) 492-1010
Relaciones de huéspedes: (972) 512-7530
Seguridad pública: (972) 394-2228

BAYLOR MEDICAL CENTER AT GARLAND

Administración: (972) 487-5232
Servicios de capellanes/pastorales: (972) 487-5454
Seguridad pública: (972) 487-5122

BAYLOR MEDICAL CENTER AT IRVING

Administración: (972) 579-8113
Servicios de capellanes/pastorales: (972) 579-8178
Seguridad pública: (972) 579-8772

BAYLOR MEDICAL CENTER AT MCKINNEY

Administración: (469) 764-2200
Representante de huéspedes: (469) 764-2248
Servicios de capellanes/pastorales: (469) 764-2150
Seguridad pública: (469) 764-4444

BAYLOR MEDICAL CENTER AT WAXAHACHIE

Administración: (972) 923-7020
Servicios de capellanes/pastorales: (972) 923-7343
Seguridad pública: (972) 923-7000

**BAYLOR REGIONAL MEDICAL CENTER AT
GRAPEVINE**

Administración: (817) 329-2500
Servicios de capellanes/pastorales: (817) 329-2520
Seguridad pública: (817) 424-4587

BAYLOR REGIONAL MEDICAL CENTER AT PLANO

Administración: (469) 814-2100
Servicios de capellanes/pastorales: (469) 814-2700
Representante de huéspedes: (469) 814-2028
Seguridad pública: (469) 814-4444

BAYLOR SPECIALTY HOSPITAL

Administración: (214) 820-9756
Servicios de capellanes/pastorales: (214) 820-2542
Representante de huéspedes: (214) 820-9756
Seguridad pública: (214) 820-4444

BAYLOR UNIVERSITY MEDICAL CENTER AT DALLAS

Administración de enfermería: (214) 820-7727
Servicios de capellanes/pastorales: (214) 820-2542
Representante de huéspedes: 3-SERV o
(214) 818-7378
Seguridad pública: (214) 820-4444
Línea Dial-a-Prayer (para rezar): (214) 820-2333

OUR CHILDREN'S HOUSE AT BAYLOR IN DALLAS

Administración: (214) 820-9838
Servicios de capellanes/pastorales: (214) 820-2542
Representante de huéspedes: (214) 820-9838
Seguridad pública: (214) 820-4444

THE HEART HOSPITAL BAYLOR PLANO

Administración: (469) 814-3278
Oficina de Servicios de capellanes/pastorales:
(469) 814-2700
Relaciones de huéspedes: (469) 814-2028
Seguridad pública: (469) 814-4444