



DERECHOS DEL PACIENTE

En los Servicios de Salud de la Universidad de Harvard (HUHS), todo paciente es valorado como individuo y socio en el cuidado de su salud. Estos derechos respaldan su dignidad, autonomía y bienestar, y se aplican a todos los pacientes, incluidos los pacientes de menor de edad y adultos, así como a padres, tutores u otros representantes legalmente autorizados cuando sea apropiado.

1. Respeto, dignidad y no-discriminación

- Será tratado con cortesía, respeto y compasión en todo momento.
- Usted tiene derecho a recibir atención médica sin discriminación por motivos de raza, color, religión, sexo (incluida la identidad o expresión de género), edad, origen nacional, ascendencia, orientación sexual, información genética, discapacidad, estado civil o de veterano, situación financiera, ciudadanía o estatus migratorio, o cualquier otra característica protegida.
- Si considera que ha sufrido discriminación, puede ponerse en contacto con el Defensor del Paciente de HUHS para obtener ayuda.

2. Atención accesible, de apoyo, y segura

- Tiene derecho a un entorno seguro, limpio y accesible.
- Su seguridad y comodidad serán nuestra prioridad, incluyendo el acceso oportuno a la atención médica necesaria y medidas para prevenir el dolor y la incomodidad.
- Puede solicitar adaptaciones razonables para satisfacer sus necesidades durante su atención médica.
- Usted tiene derecho a que su dolor sea evaluado y tratado adecuadamente como parte de su atención médica.

3. Acceso a tratamiento de emergencia

- Usted tiene derecho a recibir información clara y completa sobre su afección médica y los tratamientos recomendados, para que pueda tomar decisiones informadas sobre su atención médica.
- En la mayoría de los casos, se le pedirá su consentimiento (o el de su representante legal) antes de que comience cualquier tratamiento.
- Durante emergencias o circunstancias especiales, su participación en las decisiones sobre su tratamiento puede verse limitada para que pueda recibir atención médica inmediata.
- Usted tiene derecho a elegir los servicios de salud que desea recibir, siempre y cuando dichos servicios estén disponibles en HUHS.
- Las pacientes asignadas como mujeres al nacer y en edad fértil que han sobrevivido a una violación tienen derecho a recibir información veraz sobre la anticoncepción de emergencia, a que se les ofrezca rápidamente la anticoncepción de emergencia y a recibirla si la solicitan.

4. Acceso a la información, servicios y recursos para el cliente, y comunicación

- Usted tiene derecho a recibir información clara, completa y comprensible sobre su salud, diagnósticos, tratamientos, resultados de pruebas y pronóstico.
- Los servicios de interpretación sin costo están disponibles si necesita ayuda para comunicarse o comprender su atención médica.
- Puede formular preguntas en cualquier momento y se le explicarán detalladamente los riesgos, los beneficios y las alternativas de los tratamientos recomendados.
- Si le diagnostican cáncer de mama, tiene derecho a recibir información completa sobre todas las opciones de tratamiento alternativo médicamente apropiadas.
- Usted tiene derecho a conocer –y acceder a– los recursos de HUHS que pueden respaldar su experiencia, incluidos los representantes de Servicios para Miembros que pueden ayudarle con el seguro médico, reclamaciones y apelaciones, y la resolución de problemas.
- Si lo solicita, puede recibir información sobre sus facturas detalladas, explicaciones de los cargos, políticas de pago, asistencia financiera, programas de atención gratuita y cualquier política o norma que se aplique a su conducta como paciente.
- Puede hablar sobre cualquier pregunta o preocupaciones con su equipo de atención médica, Defensor del Paciente o Representante de Servicios para Miembros sin temor a que su atención se vea afectada.

5. Participación en el cuidado y la toma de decisiones

- Puede participar activamente en todas las decisiones relativas a su salud y tratamiento.
- Puede elegir aceptar o rechazar cualquier tratamiento recomendado, según lo permita la ley, tras haber sido informado de los posibles beneficios y riesgos.
- Tiene derecho a involucrar a sus familiares, amigos u otras personas designadas en las conversaciones y decisiones sobre su atención médica, si así lo desea.

6. Privacidad y confidencialidad

- Su privacidad será respetada durante los exámenes, las consultas y los tratamientos en la medida de lo posible.
- Su información médica personal y su historial clínico se mantendrán confidenciales de conformidad con la ley. Puede solicitar una copia escrita de la política de privacidad de HUHS en cualquier momento.
- Usted puede elegir quién puede recibir información sobre su atención médica.

7. Acceso a los registros médicos

- Tiene derecho a consultar y solicitar copias de sus historiales médicos salvo que la ley lo prohíba.
- Tiene derecho a solicitar que se corrija su historial médico si Ud. cree que contiene errores.
- Si lo solicita, se le puede explicar su historial médico.
- Encontrará más información sobre su derecho a la privacidad en el Aviso de Prácticas de Privacidad de HUHS.
- Los estudiantes deben tener en cuenta que pueden existir derechos especiales de privacidad que les sean aplicables y que se describen en los manuales estudiantiles de sus respectivas Escuelas.

8. Elección de proveedores de atención médica y relaciones

- Tiene derecho a conocer los nombres y roles profesionales de todas las personas involucradas en su cuidado.
- Puede elegir a sus proveedores de atención médica entre el personal disponible y cualificado y puede cambiar de proveedor según lo considere necesario.
- Puede negarse a participar en la atención proporcionada por estudiantes o personal en formación sin afectar su acceso a los servicios.
- A su solicitud, HUHS le proporcionará una explicación sobre su relación y/o la relación de su médico con otro centro sanitario (o HUHS, según corresponda) o institución educativa en relación con su atención o tratamiento.

9. Visitantes y personas de apoyo emocional

- Usted puede elegir quién lo visita o quién está presente para apoyo emocional durante su atención, a menos que las restricciones de visitas sean necesarias por motivos de salud, seguridad o privacidad.
- Sus personas de apoyo serán tratados con respeto y, con su permiso, se les incluirá en las conversaciones sobre su atención.

10. Directivas anticipadas y atención futura

- Puede comunicar sus deseos respecto a las decisiones sanitarias con antelación, incluso mediante formularios de representación para la atención médica, un testamento vital u otras directivas anticipadas.
- Las directivas anticipadas serán respetadas en la medida permitida por la ley.

11. Participación en la investigación

- Usted puede elegir si participar o no en estudios de investigación o ensayos clínicos. Su negativa a participar no afectará la atención que recibe.
- Si acepta participar, se le darán explicaciones claras sobre la investigación y se le pedirá su consentimiento informado.

12. Servicios especiales y notificaciones

- Si usted es admitido o trasladado desde HUHS u otro centro, puede solicitarnos que notifiquemos a un familiar, representante personal o a su médico de cabecera.

13. Comentarios, preocupaciones y quejas

- Tiene derecho a expresar cualquier preocupación o queja sobre su cuidado sin temor a represalias.
- Sus comentarios se tomarán en serio y se atenderán con prontitud. Puede comunicarse con el Defensor del Paciente de HUHS para obtener ayuda.
- También puede reportar inquietudes sobre seguridad o calidad a organizaciones estatales y nacionales, como la División de Calidad Sanitaria de Massachusetts, la Asociación de Acreditación para la Atención Médica Ambulatoria o la Oficina de Derechos Civiles.

Si tiene alguna pregunta sobre sus derechos o cómo ejercerlos, hable con su equipo de atención médica o comuníquese con el defensor del paciente de HUHS a través de patadvoc@huhs.harvard.edu.



RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Sus responsabilidades como paciente de los Servicios de Salud de la Universidad de Harvard incluyen:

- Identifíquese y proporcione información precisa y completa sobre usted, su historial médico actual y pasado, sus medicamentos, cualquier suplemento que tome, cualquier alergia o sensibilidad, y cualquier hospitalización o cirugía previa. Debe informar a su proveedor de atención los cambios inesperados en su estado.
- Participe en el cuidado de su salud. Queremos colaborar con usted para garantizar su salud y bienestar durante toda su relación con la Universidad de Harvard.
- Siga el plan de tratamiento establecido y acordado entre usted y sus proveedores de atención médica. Si no entiende completamente su plan de tratamiento, haga preguntas. Si finalmente decide no seguir el plan, informe a su proveedor de cuidados.
- Tenga en cuenta que su salud general depende no sólo de la atención que reciba en HUHS, sino también de sus decisiones personales sobre sueño, nutrición, tabaco, consumo de sustancias y otras decisiones diarias de autocuidado.
- Asista a sus citas. Por favor, comuníquese con nosotros oportunamente si necesita reprogramar o cancelar su cita.
- Conozca el alcance y las limitaciones de los beneficios de su seguro médico y la cuota de salud estudiantil, según corresponda.
- Cumpla con todas sus obligaciones financieras con HUHS a tiempo y según lo requerido.
- Absténgase de grabar vídeos o tomar fotografías de pacientes, invitados o miembros del personal de HUHS, incluso durante citas de telemedicina y otras comunicaciones electrónicas, sin su consentimiento formal y por escrito.
- Respete la propiedad de HUHS y la propiedad de otros.

Los Servicios de Salud de la Universidad de Harvard están comprometidos a crear y mantener un entorno seguro, inclusivo y respetuoso para nuestros pacientes, invitados y el personal. Solicitamos un compromiso de todos nuestros pacientes, familias e invitados para abstenerse de conductas amenazantes, hostiles, discriminatorias o despectivas hacia cualquier persona que reciba atención en HUHS, que preste atención en HUHS o que visite HUHS.

Ejemplos de tales comportamientos son:

- Actos de violencia, agresión u hostilidad, incluyendo amenazas de daño
- Posesión y/o uso de armas de fuego u otras armas peligrosas
- Destrucción de propiedad
- Gritos, insultos, uso de lenguaje irrespetuoso
- Comentarios o acciones discriminatorias, despectivas, hostiles o amenazantes
- Comentarios u gestos sexuales u ofensivos
- Negarse a ser atendido por uno de nuestros empleados en función de las características protegidas de ese compañero, como edad, raza, color, origen nacional, sexo (incluida identidad y expresión de género), información genética, ascendencia, religión, casta, credo, condición de veterano, discapacidad, servicio militar, orientación sexual o creencias políticas
- Palabras orales o escritas de intimidación
- Interrumpir o perturbar el cuidado de otro paciente

Si Ud. experiencia o presencia algún comportamiento de este tipo, por favor informe a un miembro del personal de HUHS.

Puede pedírsele a las personas agresivas o violentas que abandonen el edificio inmediatamente.

Si un miembro del personal informa que ha estado involucrado en tal comportamiento, nos pondremos en contacto con usted para entender mejor la situación desde su perspectiva. Nos comprometemos a mantener una conversación respetuosa con usted mientras intentamos comprender plenamente las circunstancias. Sin embargo, nos reservamos el derecho de tomar las medidas que consideremos necesarias para mantener en HUHS un entorno seguro e inclusivo, lo que pudiera incluir exigir que usted obtenga atención médica fuera de HUHS. Su colaboración es vital para mantener espacios seguros para todos en HUHS.

CÓMO CONTACTAR AL DEFENSOR DEL PACIENTE

Le agradecemos sus sugerencias y preguntas sobre los servicios, los profesionales de salud que prestan cuidados y los Derechos y Responsabilidades del Paciente. Puede enviar tus comentarios por correo electrónico a patadvoc@huhs.harvard.edu.

Si desea informar a una agencia externa sobre su preocupación, por favor vea abajo:

Massachusetts Board of Registration in Medicine

Patient Care Assessment Unit 200
200 Harvard Mill Square, Suite 330

Wakefield, MA 01880

Teléfono: (781) 876-8200 o (800) 377-0550

Fax: (781) 876-8383

<https://www.mass.gov/orgs/board-of-registration-in-medicine>

Complaint Unit, MA Department of Public Health

Division of Health Care Quality

67 Forest Street

Marlborough, MA 01752

Teléfono: (617) 753-8150 o (800) 462-5540 Fax: (617) 753-8165

<https://www.mass.gov/how-to/file-a-complaint-regarding-a-hospital>