

DERECHOS DEL PACIENTE

A continuación, se detallan los derechos específicos.

Como paciente, yo o mi representante legalmente autorizado tenemos derecho a lo siguiente:

- Recibir atención médica independientemente de mi raza, credo, color, origen nacional, ascendencia, religión, sexo, orientación sexual, estado civil, edad, estado de recién nacido, discapacidad o fuente de pago.
- Ser capaz de identificar al personal de la Tienda de Mayo Clinic por medio de un identificador pertinente.
- Recibir información completa y con anticipación sobre la atención médica o el servicio que se va a prestar, por ejemplo, las áreas de especialidad implicadas en la atención médica, la frecuencia de las visitas y cualquier modificación del plan de cuidados.
- Recibir información completa y con anticipación sobre la atención médica o el servicio que se va a prestar y de su responsabilidad económica.
- Recibir información sobre el alcance de los servicios que prestará la organización y las limitaciones específicas de estos.
- Participar en la elaboración y la revisión periódica del plan de cuidados.
- Rechazar la atención médica o el tratamiento después de que se hayan explicado las consecuencias de hacer esto.
- Recibir un trato respetuoso, considerado y que reconozca la dignidad y la individualidad del paciente.
- No ser víctima de maltrato, de negligencia o de abuso verbal, mental, sexual y físico, lo que implica también lesiones de origen desconocido y apropiación indebida de mis pertenencias.
- Expresar reclamos o quejas sobre el tratamiento, la atención médica o la falta de respeto a la propiedad, o recomendar cambios en la política, en el personal o en la atención médica o el servicio sin restricciones, interferencias, coacciones, discriminación ni represalias.
- Pedir que se investiguen los reclamos o las quejas sobre el tratamiento o la atención médica prestados (o no prestados), o la falta de respeto a la propiedad.
- Recibir información sobre cualquier reclamo o queja presentadas dentro de los plazos establecidos por la normativa federal.

- Que todas las comunicaciones y registros sobre mi atención médica se mantengan en privado.
- Recibir asesoramiento sobre las políticas y los procedimientos de la agencia en relación con la revelación de expedientes médicos.
- Poder elegir un proveedor de atención médica.
- Recibir una declaración de Derechos y responsabilidades del paciente, así como hacer cualquier pregunta, tras el ingreso a la Tienda de Mayo Clinic.
- Obtener información sobre cualquier beneficio económico cuando se lo remita a una organización.
- Tener acceso gratuito a servicios de traducción e interpretación. El personal de la Tienda de Mayo Clinic puede proporcionar asistencia adicional a las personas con impedimentos auditivos o visuales.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

A continuación, se detallan las responsabilidades específicas.

Como paciente, yo o mi representante legalmente autorizado tenemos las siguientes responsabilidades:

- Pagar los copagos o los deducibles que determine mi aseguradora.
- Notificar inmediatamente al personal de la Tienda de Mayo Clinic el cambio de mi proveedor de seguro médico para garantizar la presentación precisa y puntual de las reclamaciones.
- Notificar al personal de la Tienda de Mayo Clinic la suspensión del uso de un equipo de alquiler que esté en curso.
- Notificar inmediatamente al personal de la Tienda de Mayo Clinic si ingreso a un centro de enfermería especializada, a un centro de cuidado para pacientes terminales o si recibo servicios médicos a domicilio.
- Volver a pedir suministros sólo cuando los que tengo estén casi agotados, dañados o averiados.
- Participar activamente en mi atención médica.

Derechos y responsabilidades del paciente (continuación)

- Hacer preguntas cuando no entienda la información que se me ha dado con respecto a la atención médica. Puedo hacer preguntas como las que figuran a continuación si no sé qué preguntar.
¿Cuál es mi objetivo principal de atención médica?
¿Qué debo hacer después?
¿Por qué es importante que lo haga?
- Ser honesto con el personal de la Tienda de Mayo Clinic si no entiendo las instrucciones, de lo contrario, no podré seguirlas en casa.
- Llamar al proveedor de atención médica o al médico para informarle sobre cambios en la afección que tengo.
- Aceptar los resultados de mis acciones si decido no participar en el plan de cuidados según las indicaciones de mi proveedor de atención médica.
- Obedecer las normas de seguridad.
- No amenazar ni hacer daño al personal de la Tienda de Mayo Clinic.

PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS

Si no cumplimos sus expectativas, le invitamos a que comparta sus inquietudes sobre la seguridad y la calidad de la atención médica con los siguientes contactos:

- Cualquier miembro del personal de la Tienda de Mayo Clinic
- El gerente o el director de cualquier Tienda de Mayo Clinic
- La Oficina de Experiencias de los Pacientes

Le alentamos a que comparta inmediatamente sus quejas. Si cree que alguna de sus preocupaciones o quejas no se han resuelto, puede presentar un reclamo formal ante la Oficina de Experiencias de los Pacientes llamando al 1-844-544-0036 o enviando un correo electrónico a opx@mayo.edu. Si prefiere enviar un aviso sobre su reclamo por correo, puede enviarlo a la siguiente dirección:

Oficina de Experiencias de los Pacientes,
200 First Street SW,
Rochester, MN 55905

La Oficina de Experiencias de los Pacientes se pondrá en contacto con usted para hablar de sus inquietudes e iniciar el proceso de revisión. El personal y los líderes correspondientes implicados en la atención médica que recibe revisarán la información. Se le enviará una carta en un plazo de 5 días laborables con una actualización que indica que la revisión está en proceso. En un plazo de 14 días, se le comunicará por escrito el resultado de su queja.

Si tiene conocimientos limitados de inglés, se pondrá a su disposición un intérprete o material escrito debidamente traducido.

También puede solicitar una lista de organismos de recursos a la Oficina de Experiencias de los Pacientes. Si decide no utilizar el proceso de reclamación de la Tienda de Mayo Clinic, o si no podemos resolver un problema de manera que quede satisfecho, también tiene derecho a ponerse en contacto con los siguientes organismos:

Comisión de Acreditación para la Atención Médica
(ACHC, por sus siglas en inglés)
1-855-937-2242

Medicare
1-800-633-4227