

# CARTA DE DERECHOS DEL PACIENTE

El Cuerpo Gobernante de **Hackensack Musculoskeletal Surgery Center, LLC** adopta y afirma como política los siguientes derechos de los pacientes/clientes que reciben servicios de nuestro Centro. El Centro proporcionará al paciente, al representante del paciente o al sustituto una notificación verbal y escrita de dichos derechos antes del procedimiento de conformidad con 42 C.F.R. § 416.50 Condición para la Cobertura - Derechos del Paciente y de acuerdo con la Regla 843A-16.2 del Código Administrativo de New Jersey. Los derechos del paciente son los siguientes:

- El paciente tiene derecho a recibir servicios médicos y de enfermería sin sufrir discriminación por motivos de edad, raza, color, origen étnico, origen nacional (incluido el estado migratorio y el dominio del idioma inglés), diagnóstico, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, minusvalía, condición socioeconómica, sexo, embarazo, parto y condiciones médicas relacionadas, estereotipos sexuales, orientación sexual, identidad o expresión de género (incluso con respecto al acceso a las instalaciones), creencia política, estado civil o pareja doméstica, militar servicio, capacidad de pago o fuente de pago.
  - El paciente tiene derecho a que el Centro respete sus derechos.
  - El paciente tiene derecho a recibir atención médica en un entorno seguro.
  - El paciente tiene derecho a ser informado de sus derechos en el momento de ingreso.
  - El paciente tiene derecho a que se le expliquen sus derechos en un idioma y de una forma en la que el paciente o su representante los entiendan, incluyendo los pacientes que no hablan inglés o que tienen habilidades de comunicación limitadas.
  - El paciente tiene derecho a utilizar un intérprete propio o uno proporcionado por el centro.
  - El paciente que no hable inglés contará con acceso a servicios de interpretación y traducción según sea necesario.
  - El Centro se comunicará con el paciente con problemas de visión, habla, audición o de carácter cognitivo de forma que se vean satisfechas las necesidades del paciente.
  - El Centro respetará el derecho y la necesidad de comunicación efectiva del paciente.
  - El Centro proporcionará la información de forma adaptada a la edad, el idioma y la capacidad de comprensión del paciente.
  - El Centro prestará una atención y unos cuidados respetuosos que incluyan la consideración de las variables psicosociales, espirituales y culturales que influyan en las percepciones de las enfermedades.
  - El Centro respetará los valores, las creencias y las preferencias culturales y/o personales del paciente.
  - El paciente tiene derecho a no sufrir ningún acto de discriminación o represalia por el mero hecho de haber ejercido alguno de sus derechos.
  - El Centro tratará al paciente de forma digna y respetuosa, apoyando la dignidad del paciente, y la atención o el tratamiento que se le preste será llevado a cabo por personal competente.
  - El paciente tiene derecho a conocer, previa solicitud, los nombres de su médico de cabecera, los nombres del resto de profesionales que participen de forma directa en la prestación de su atención, tratamiento o servicios médicos y los nombres y funciones de otros profesionales de la salud que tengan contacto directo con el paciente.
  - El paciente tiene derecho a recibir una atención de calidad y un nivel de profesionalidad continuado y permanente.
  - El paciente tiene derecho a recibir toda la información, de forma sencilla, sobre el diagnóstico, el tratamiento y el pronóstico, incluyendo la información sobre tratamientos alternativos y posibles complicaciones. Cuando no sea
-

recomendable a nivel médico proporcionar esta información al paciente, la información se le proporcionará en su nombre a una persona responsable.

- El Centro respeta el derecho del paciente a participar en las decisiones sobre su atención, tratamiento o servicios médicos.
  - El paciente tiene derecho a participar en el desarrollo, la implementación y la revisión de su plan de cuidados.
  - El paciente tiene derecho a delegar su derecho de tomar decisiones informadas a otra persona, incluso cuando el paciente no esté incapacitado. Según lo permita la normativa estatal, el ASC deberá respetar dicha delegación.
  - El paciente tiene derecho a nombrar un representante o un sustituto para la toma de decisiones médicas en su nombre, según lo permita la normativa aplicable.
  - El Centro respeta el derecho del paciente o de la persona responsable en la toma de decisiones a rechazar la atención médica, el tratamiento o los servicios de acuerdo con la normativa aplicable. En tal caso, el paciente deberá ser informado de las consecuencias médicas de no aceptar el tratamiento. En caso de que un paciente no esté capacitado mentalmente para tomar una decisión racional, se obtendrá la aprobación del tutor, del pariente más cercano o de otra persona legalmente autorizada para otorgar dicha aprobación. El Centro hará todo lo posible para informar al paciente de otros centros en los que se podría proporcionar el tratamiento necesario en caso de que ese tratamiento no pudiera ser prestado por el Centro.
  - El Centro involucra a la familia del paciente en las decisiones de atención médica, tratamiento o servicios médicos según lo permita el paciente o la persona responsable de las decisiones médicas, en función de lo establecido por la normativa de aplicación.
  - El Centro proporcionará al paciente o a la persona responsable la información sobre los siguientes eventos: resultados de la atención médica, tratamiento o servicios que el paciente necesita para participar en decisiones actuales y futuras en temas médicos; resultados imprevistos de la atención y el tratamiento o los servicios del paciente calificados como eventos centinela según la definición de la Comisión Conjunta.
  - El Centro respeta el derecho del paciente a otorgar o no otorgar su consentimiento informado.
  - El paciente tiene derecho a recibir la información necesaria para otorgar el consentimiento informado con anterioridad al comienzo de cualquier procedimiento y/o tratamiento, salvo en caso de emergencias. El profesional de la salud obtendrá el consentimiento informado requerido antes del comienzo del procedimiento. Esta información incluirá, como mínimo, una explicación del procedimiento o del tratamiento específico en sí, su valor y sus riesgos importantes, así como una explicación de otros métodos de tratamiento adecuados, en caso de que los hubiera.
  - Cuando ocurra una emergencia y se traslade al paciente a otro centro, la persona responsable será notificada. El centro al que sea trasladado el paciente será notificado antes de dicho traslado.
  - El Centro protege al paciente y respeta sus derechos durante la investigación y los ensayos clínicos.
  - El paciente, o, en caso de que el paciente no pueda otorgar su consentimiento informado, la persona responsable de tomar decisiones médicas sobre el paciente, tiene derecho a ser informada del momento en el que un profesional está considerando al paciente como parte de un programa de investigación de atención médica o de un programa de donación, y el paciente o la persona responsable deberá otorgar su consentimiento informado con anterioridad a la participación real en dicho programa. El paciente o la persona responsable puede negarse a continuar en un programa para el que haya otorgado previamente su consentimiento informado.
  - El paciente tiene el derecho a rechazar medicamentos o procedimientos, según lo permita la legislación aplicable, y el profesional de la salud deberá informar al paciente de las consecuencias médicas del rechazo de dichos medicamentos.
  - El Centro respeta la privacidad del paciente y la consideración de la privacidad en lo que respecta a su programa de atención médica particular. La discusión del caso, la consulta, la examinación y el tratamiento son confidenciales y se llevarán a cabo con discreción.
-

- El paciente tiene el derecho a que los registros relacionados con su tratamiento sean tratados como confidenciales, salvo que la ley o los acuerdos contractuales con terceros dispongan lo contrario.
  - El paciente tiene derecho a que se le proporcione una respuesta razonable a su solicitud de servicios prestados habitualmente por el Centro, y a que estos sean coherentes con su tratamiento.
  - El paciente tiene derecho a que el centro le facilite información para continuar con sus necesidades de atención médica tras el alta y los medios para satisfacerlas.
  - El paciente, bajo su petición, tiene derecho a examinar y a recibir una explicación detallada de su factura, incluyendo una factura detallada de los servicios recibidos, independientemente de la fuente de pago.
  - El paciente tiene derecho a conocer las normas y los reglamentos del Centro que se aplican a su conducta como paciente del mismo.
  - El paciente tiene derecho a que se apliquen buenas técnicas de gestión en el Centro. Las mencionadas técnicas deberán hacer un uso eficaz del tiempo del paciente y evitar el malestar personal de este.
  - El Centro permite que el paciente acceda, solicite modificaciones y obtenga información sobre la información médica del paciente, de acuerdo con la normativa aplicable.
  - El paciente tiene derecho a acceder y a obtener una copia de la información de su historial clínico en cualquier momento, durante o una vez finalizado el tratamiento. Si el paciente está incapacitado, el expediente se pondrá a disposición de su representante, salvo que el médico del paciente restrinja específicamente el acceso al historial por motivos médicos.
  - Ser informado de estos derechos, como lo demuestra el reconocimiento por escrito del paciente, o por la documentación del personal en el registro médico, que se le ofreció al paciente una copia escrita de estos derechos y se le dio una explicación escrita o verbal de estos derechos, en términos de la paciente podía entender. El centro deberá contar con un medio para notificar a los pacientes sobre cualquier regla y reglamento que haya adoptado que rija la conducta de los pacientes en el centro.
  - Ser informado de los servicios disponibles en el centro, de los nombres y estado profesional del personal que brinda y/o es responsable de la atención del paciente, y de las tarifas y cargos relacionados, incluido el pago, la tarifa, el depósito y la política de reembolso del centro. y cualquier cargo por servicios no cubiertos por fuentes de pago de terceros o no cubiertos por la tarifa básica de la instalación.
  - Ser informado si el establecimiento ha autorizado a otras instituciones de salud y educativas a participar en el tratamiento del paciente. El paciente también tendrá derecho a conocer la identidad y función de estas instituciones, ya negarse a permitir su participación en el tratamiento del paciente.
  - A recibir del médico o profesional clínico del paciente, en términos que el paciente entienda, una explicación de su condición o diagnóstico médico/de salud completo, tratamiento recomendado, opciones de tratamiento, incluida la opción de no recibir tratamiento, riesgo(s) del tratamiento y resultado(s) esperado(s). Si esta información fuera perjudicial para la salud del paciente, o si el paciente no es capaz de comprender la información, la explicación se proporcionará al familiar más cercano o tutor del paciente. Esta entrega de información al familiar más cercano o tutor, junto con la razón por la cual no se informó directamente al paciente, se documentará en el expediente médico del paciente.
  - Participar en la planificación de la atención y el tratamiento del paciente, y rechazar la medicación y el tratamiento. Dicha negativa deberá quedar documentada en la historia clínica del paciente.
  - Ser incluido en una investigación experimental solo cuando el paciente dé su consentimiento informado y por escrito para dicha participación, o cuando un tutor dé dicho consentimiento para un paciente incompetente de acuerdo con la ley, las normas y los reglamentos. El paciente puede negarse a participar en investigaciones experimentales, incluida la investigación de nuevos medicamentos y dispositivos médicos.
-

- Expresar quejas o recomendar cambios en las políticas y los servicios al personal del centro, la autoridad gobernante y/o representantes externos elegidos por el paciente, ya sea individualmente o como grupo, y sin restricciones, interferencias, coerción, discriminación o represalias.
  - Estar libre de abuso mental y físico, libre de explotación y libre del uso de restricciones, a menos que estén autorizadas por un médico por un período de tiempo limitado para proteger al paciente o a otras personas de lesiones. Las drogas y otros medicamentos no se utilizarán para disciplinar a los pacientes o para conveniencia del personal del centro.
  - Al tratamiento confidencial de la información sobre el paciente. i. La información en el expediente médico del paciente no se divulgará a nadie fuera del centro sin la aprobación del paciente, a menos que otro centro de atención médica al que se transfirió al paciente requiera la información, o a menos que la divulgación de la información sea requerida y permitida por ley, un contrato de pago de un tercero, o una revisión por pares, o a menos que el Departamento necesite la información para fines autorizados por ley. ii. El centro puede divulgar datos sobre el paciente para estudios que contengan estadísticas agregadas cuando la identidad del paciente esté enmascarada.
  - Ser tratado con cortesía, consideración, respeto y reconocimiento de la dignidad, la individualidad y el derecho a la privacidad del paciente, incluida, entre otras, la privacidad auditiva y visual. La privacidad del paciente también se respetará cuando el personal del centro hable sobre el paciente.
  - No estar obligado a realizar trabajos para el centro a menos que el trabajo sea parte del tratamiento del paciente y sea realizado voluntariamente por el paciente. Dicho trabajo se realizará de acuerdo con las leyes y normas locales, estatales y federales.
  - Ejercer las libertades civiles y religiosas, incluido el derecho a tomar decisiones personales independientes. No se impondrá a ningún paciente ninguna creencia o práctica religiosa, ni ninguna asistencia a servicios religiosos.
  - No ser discriminado por motivos de edad, raza, religión, sexo, nacionalidad o capacidad de pago, ni privado de ningún derecho constitucional, civil y/o legal únicamente por recibir servicios del centro.
  - Esperar y recibir una evaluación, manejo y tratamiento apropiados del dolor como un componente integral de la atención de esa persona de acuerdo con N.J.A.C. 8:43E-6.
  - El paciente tiene derecho a no sufrir un trato negligente o que cause explotación, abuso verbal, mental, físico o sexual.
  - El paciente tiene derecho a recibir un tratamiento sin ningún tipo de limitación, salvo que se hayan establecido medidas limitativas por cuestiones médicamente razonables y que haya un mayor riesgo para la salud sin el establecimiento de estas limitaciones.
  - El Centro facilitará al paciente o, según corresponda, al representante, información escrita sobre las políticas en materia de directivas anticipadas, incluida la descripción de la normativa estatal de aplicación en materia de salud y seguridad, y, en caso de que solicite, formularios oficiales sobre las directivas anticipadas del Estado, en caso de que existan. El acceso a la atención médica en este Centro no se verá condicionado por la existencia de una directiva anticipada.
  - El paciente y su familia tienen derecho a que el Centro revise sus reclamaciones.
  - Ser informado del proceso de reclamaciones del Centro. La investigación de todas las quejas presentadas por un paciente o su representante en relación con el tratamiento que se le presta (o no se le presta). La notificación del proceso de reclamación incluye a quién dirigirse para presentar una reclamación. El representante del paciente recibirá una notificación por escrito de la determinación de la reclamación que contenga el nombre de la persona de contacto, los pasos dados en su nombre a la hora de investigar la reclamación, los resultados de la reclamación y la fecha de finalización de la misma.
-

- Las reclamaciones o las críticas no obstaculizarán el futuro acceso a los tratamientos de este Centro. El personal estará encantado de informarte sobre los procedimientos para presentar tus quejas o reclamaciones, incluyendo, entre otras, las relacionadas con el tratamiento o la atención que se prestó (o no se te prestó).

### **Reclamaciones**

- Las reclamaciones pueden enviarse a la siguiente dirección de contacto del Centro: **Hackensack Musculoskeletal Surgery Center, LLC, ATTN: Administrator, 40 Prospect Ave, Suite 400, Hackensack, NJ 07601 o llamar (551) 309-1700.**
  - Las reclamaciones pueden dirigirse a la siguiente Agencia Estatal: **New Jersey Department of Health, Division of Health Facility Survey and Field Operations, PO Box 367, Trenton, NJ 08625-0367, 1-800-792-9770.**
  - Formulario de quejas de centros de atención médica con licencia en:  
[https://www.nj.gov/health/healthfacilities/file\\_complaint.shtml#:~:text=The%20Division%20takes-,on%2Dline%20complaints.,-OR%20You%20can](https://www.nj.gov/health/healthfacilities/file_complaint.shtml#:~:text=The%20Division%20takes-,on%2Dline%20complaints.,-OR%20You%20can)
  - Sitio web del Defensor del Beneficiario de Medicare: <https://medicareadvocacy.org/medicare-info/other-resources/>
-