

Manual del Paciente



Cuidados
personalizados
para **usted**

En CentraCare – St. Cloud Hospital, sabemos que puede estar preocupado por su estadía en nuestro hospital. Esperamos que esta guía le ayude a estar más tranquilo. Este documento abarca los servicios y comodidades que tenemos disponibles para usted. Sin embargo, sabemos que cada persona es única, por lo tanto, háganos saber si tiene alguna pregunta.



Estaremos aquí durante toda su vida —

Para escuchar sus necesidades y proveer los servicios que requiera, para guiar su proceso y ayudarlo a sanar — porque la salud lo es todo.

Índice

Visitantes.....	2	Servicios de interpretación	6
Restaurantes disponibles.....	2	Directivas anticipadas de cuidados médicos.....	6
Farmacia de CentraCare - St. Cloud Hospital.....	3	Servicio de alerta médica.....	7
MyChart.....	3	Comidas a domicilio.....	7
Tienda de regalos.....	4	Recursos de salud mental/línea directa para la prevención del suicidio.....	7
Casa de Huéspedes Gorecki.....	4	Acuerdos financieros.....	7
Servicios espirituales.....	4	Programa Socios de pacientes y familiares.....	7
Terapias integrativas	5	Carta de derechos del paciente de Minnesota	8-14
Exprésese, por su seguridad.....	5		
Equipo de respuesta crítica.....	6		

Visitantes

El hospital respeta, protege y promueve los derechos del paciente. Para mantener una atención centrada en el paciente y la familia, invitamos a los pacientes a recibir visitas las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con algunas excepciones limitadas, como se describe en las políticas del hospital. En St. Cloud Hospital no se discrimina a los visitantes por motivos de raza, color, país de origen, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o situación de discapacidad.

Los pacientes pueden recibir distintos tipos de visitantes, lo que incluye un cónyuge, pareja de hecho (incluida una pareja de hecho del mismo sexo), otro miembro de la familia o amigo.

Restaurantes disponibles

RIVERFRONT DINING

Riverfront Dining (ubicado en el nivel A) cuenta con una cafetería de servicio completo que ofrece varias estaciones para ordenar desayuno, almuerzo y cena, así como una estación de ensaladas y sopas.

FRESH HARVEST CAFÉ

Fresh Harvest Café (ubicado en el nivel 1 cerca de los ascensores del Centro) ofrece café, sándwiches, ensaladas, refrigerios, bebidas y más para disfrutar en el lugar o para llevar.

SOUTH BISTRO

South Bistro (ubicado en el nivel 1 cerca del elevador de la rampa sur) ofrece café, sándwiches, una barra de ensaladas, platos calientes, bocadillos, bebidas y más para llevar.

Visite CentraCare.com para conocer el horario de atención.

Farmacia de CentraCare - St. Cloud Hospital

La farmacia está abierta al público. Para su comodidad, aceptamos visitas sin cita previa y desde el automóvil. Tenemos muchos productos de venta sin receta médica y aceptamos la mayoría de los planes de seguro. La farmacia se encuentra fuera del hospital, frente a la entrada de Woods. Visite CentraCare.com para conocer el horario de atención. Llame al **320-255-5670** o **ext. 53842** para obtener más información. La farmacia ofrece la opción de surtir recetas en línea a través de MyChart y por correo postal.

SEGURIDAD DE MEDICAMENTOS Y ALMACENAMIENTO

El abuso de medicamentos con receta es un problema grave en los Estados Unidos. Mantenga sus medicamentos seguros y bajo llave, y luego deséchelos cuando ya no los necesite. Puede beneficiarse de los programas comunitarios para devolver o desechar medicamentos llamando al Departamento del Sheriff o al Departamento de Policía Local para encontrar un programa cercano a usted.

Regístrese en MyChart

Con MyChart tendrá acceso en línea a su información médica y podrá:

- Revisar los resúmenes de sus citas previas y enviar un mensaje a su proveedor.
- Revisar sus medicamentos y solicitar el surtido de una receta.
- Revisar nuevos resultados de laboratorio, y su evolución a lo largo del tiempo.
- Acceder los registros médicos de los miembros de su familia.
- Incluso, los pacientes pueden pagar su factura a través de MyChart.

Consulte al personal de la clínica o visite CentraCare.com/mychart para comenzar a usar MyChart.

Comuníquese con su enfermera si necesita ayuda para registrarse en MyChart.

Los ingresos de la tienda de regalos van en beneficio de los programas de ayuda de St. Cloud Hospital.



Tienda de regalos

Ubicada cerca del hall de entrada norte, la tienda de regalos con seguridad tendrá un artículo especial o un arreglo floral para un ser querido o amigo hospitalizado, o un producto único apropiado para una variedad de ocasiones. La tienda de regalos también cuenta con productos disponibles para comprar en línea de forma segura. Los pedidos en línea se entregarán de forma gratuita solo a los pacientes o empleados de St. Cloud Hospital. No está disponible la entrega de artículos fuera del Hospital.

Casa de huéspedes Gorecki - Un hogar lejos de casa

Sabemos cuando usted o un ser querido está hospitalizado lejos de casa, es una situación muy estresante. Tener que preocuparse por un lugar para hospedar cerca del hospital solo aumenta la tensión. Podemos solucionar esa preocupación gracias a los cómodos alojamientos ubicados convenientemente frente al Hospital St. Cloud.

La casa de huéspedes cuenta con baños privados, cocinas, comedores donde se pueden realizar comidas familiares, grandes salas de estar que promueven la recuperación y revitalización, una sala de ejercicios y lavandería, estacionamiento gratuito y WiFi. Contamos con asistencia financiera para los huéspedes que cumplan con ciertos requisitos.



Servicios espirituales

Los capellanes de los hospitales están disponibles para escuchar, reflexionar y ofrecer oración a los pacientes y sus familias como parte del proceso de sanación. Respetamos las creencias y tradiciones de todos a quienes servimos y trabajamos con distintos líderes de fe para satisfacer las necesidades espirituales de cada persona.

Todos son bienvenidos en la capilla del hospital, ubicada en el primer piso entre la entrada del Center y Lakes. La misa católica se celebra a diario y la puede ver en la televisión de su habitación en el canal 65. Para conocer los horarios y días de misa, visite centracare.com. Si desea recibir la visita de un capellán o recibir algún sacramento o rito de su tradición de fe, comuníquese con su enfermera o llame a la **ext. 54621**.



Las terapias integrativas refuerzan la capacidad natural de su cuerpo para sanar.

Terapias integrativas

Las terapias integrativas son tratamientos terapéuticos que apoyan la salud y la sanación por medio del fomento del equilibrio en el cuerpo, la mente y el espíritu. Son terapias seguras para todas las edades y funcionan en armonía con la atención médica tradicional. Las terapias integrativas se ofrecen a todos los pacientes del Hospital St. Cloud sin costo adicional.

Las terapias integrativas se utilizan para:

- Reducir el dolor muscular y articular
- Reducir los dolores de cabeza
- Reducir las náuseas y vómitos
- Aumentar la comodidad durante los cuidados paliativos
- Ayudar a sobrellevar la enfermedad
- Mejorar la calidad del sueño
- Reducir la ansiedad y el estrés

St. Cloud Hospital ofrece:

- Aromaterapia
- Toque sanador
- Acupuntura
- Masaje
- Acupresión
- Terapia asistida con animales



Exprésese, por su seguridad

La seguridad sanitaria es una prioridad. Le animamos a involucrarse. Todos cumplen un papel importante en lograr una atención médica segura y evitar errores en los cuidados de la salud. Usted, como paciente o cuidador, desempeña un papel fundamental en garantizar que su atención sea segura, manteniéndose informado e involucrado con el equipo de atención médica. Los pacientes y cuidadores que son activos en sus decisiones de atención médica y se "expresan" tienen más probabilidades de tener mejores resultados.



Equipo de respuesta crítica

Si está preocupado y tiene inquietudes inmediatas sobre la condición actual de su ser querido, puede activar nuestro Equipo de respuesta crítica (ART) o el Equipo de respuesta crítica para niños (CART). Una enfermera de cuidados críticos y un profesional de cuidado respiratorio realizarán una evaluación en persona y proveerán recomendaciones adicionales. Comuníquese con la enfermera de su ser querido si desea activar el ART o si tiene otras inquietudes.

Servicios de interpretación

Para mantener una comunicación efectiva St. Cloud Hospital cuenta con intérpretes gratuitos de lenguaje de señas americano (ASL), teléfono de texto (TTY) y otros dispositivos de comunicación para pacientes sordos o con problemas de audición y sus familias. También tenemos disponibles intérpretes para pacientes que no hablan inglés.

Directivas anticipadas de cuidados médicos

Es su derecho contar con Directivas anticipadas de cuidados médicos, lo cual corresponde a un documento escrito que informa a otras personas su voluntad respecto a sus cuidados médicos. Este documento podría ayudar a sus proveedores de la salud en la eventualidad de que usted estuviera incapacitado para tomar decisiones relacionadas con su cuidado médico. Consulte a su enfermera si tiene preguntas o desea obtener más información sobre las Directivas anticipadas de cuidados médicos. Para acceder al formulario de Directivas anticipadas de cuidados médicos, visite CentraCare.com/services/home-care/.

Si tiene alguna inquietud, hable con su médico o enfermera.

Servicio de alerta médica

La independencia, salud y seguridad son aspectos importantes para todos nosotros. Ya sea que esté preocupado por su salud, su seguridad en el hogar o durante los traslados, o si un miembro de la familia está preocupado por un ser querido, el Servicio de Alerta Médica de CentraCare le puede proveer la tranquilidad de que recibirá ayuda con solo presionar un botón. Para más información, llame al **320-255-5700** o visite CentraCare.com.

Comidas a domicilio

El programa de Comidas a domicilio se esfuerza por entregar comidas nutritivas y equilibradas a adultos mayores, personas enfermas o con alguna discapacidad, dentro de los límites de la ciudad de St. Cloud, Monticello, Sartell, Sauk Rapids y Waite Park. Para más información, llame al **320-255-5646** o visite CentraCare.com.

Recursos de salud mental/línea directa para la prevención del suicidio (Lifeline)

Todos podemos ayudar a prevenir el suicidio. Lifeline ofrece asistencia gratuita y confidencial para personas con necesidad de auxilio y recursos para la prevención y e intervención en crisis para usted o sus seres queridos. Encuentre ayuda en la [Red Nacional de Prevención del Suicidio llamando al 1-800-273-8255 \(TALK\)](http://Red Nacional de Prevención del Suicidio) o en la [Crisis Text Line enviando "MN" al 741741](http://Crisis Text Line).

Acuerdos financieros

Si tiene preguntas sobre cómo gestionar acuerdos financieros o sobre las facturas recibidas después de su hospitalización, llame a la Oficina Comercial al **320-255-5622**.

Programa Socios de pacientes y familias:
Si usted o un ser querido fueron hospitalizados o atendidos de manera reciente por un proveedor de CentraCare, considere unirse a este programa. El programa Socios de pacientes y familias provee ayuda de manera voluntaria y brinda información e ideas valiosas para mejorar la experiencia del paciente. Llame al 320-255-5638 o visite CentraCare.com si desea obtener más información.



Carta de derechos del paciente de Minnesota

Intención de la legislatura

La intención de la legislatura y el propósito de esta declaración es promover los intereses y el bienestar de los pacientes en instalaciones de atención médica. Ninguna instalación de atención médica requerirá que un paciente renuncie a estos derechos como una condición de admisión a la instalación. Cualquier tutor o guardián legal de un paciente o, en ausencia de un tutor o guardián, una persona interesada, puede solicitar que se hagan cumplir estos derechos en nombre del paciente o residente. Una persona interesada que tenga jurisdicción sobre la tutela o guarda, puede también solicitar que se hagan cumplir estos derechos en nombre de un paciente a través de agencias administrativas o en el tribunal testamentario. Mientras se esperan los resultados del trámite de cumplimiento, la instalación de atención médica, de buena fe, puede cumplir con las instrucciones de un tutor o guardián. La intención de esta sección es que no se infrinjan las libertades civiles y religiosas del paciente, incluido el derecho de tomar decisiones personales independientes y recibir información de las opciones disponibles, y garantizar que la instalación favorecerá y ayudará a ejercer estos derechos en su máxima capacidad.

Definiciones

Para propósitos de esta declaración, "paciente" corresponde a una persona que se encuentra hospitalizada en una instalación de cuidados críticos por un periodo continuo mayor a 24 horas, para efectos de diagnóstico o tratamiento de la salud física o mental de esa persona. "Paciente" también se refiere a un menor que es admitido a un programa residencial como se define en la sección 7, de las Leyes de Minnesota de 1986, Capítulo 326. Para efectos de esta declaración, "paciente" también se refiere a cualquier persona que recibe tratamiento de salud mental de manera ambulatoria en un programa de apoyo comunitario u otro programa basado en la comunidad.

Declaración de la política pública

Se declara como política pública de este estado que los intereses de cada paciente sean protegidos por la Carta de derechos del paciente, la cual debe incluir los derechos especificados en esta declaración, pero no limitarse exclusivamente a ellos.

1. Información acerca de los derechos

Al momento de su admisión, se informará a los pacientes que existen derechos legales para su protección durante su estadía en la instalación o durante el transcurso del tratamiento y mantenimiento en la comunidad y que estos se describen en una declaración escrita adjunta de los derechos y las responsabilidades pertinentes enunciados en esta sección. En el caso de los pacientes admitidos a los programas residenciales como lo define la sección 7, la declaración por escrito también describe el derecho de una persona de 16 años de edad o mayor, a solicitar que se le dé de alta como lo dispone la sección 253B.04, subdivisión 2, y presentará una lista con los nombres y números telefónicos de las personas y organizaciones que brindan servicios de defensa y representación legal a pacientes en programas residenciales. Se realizarán adaptaciones razonables para aquellas personas con impedimentos de comunicación y para quienes hablan un idioma distinto del inglés. Las políticas actuales de las instituciones, los resultados de las inspecciones de las autoridades de salud estatales y locales, y las explicaciones más detalladas de la carta de derechos, estarán disponibles para los pacientes, sus guardianes o los representantes designados mediante una petición razonable al administrador u otro miembro designado del personal, de conformidad con el capítulo 13, de la Ley de Prácticas de Información (Data Practices Act) y la sección 626.557, relacionada con adultos vulnerables.

2. Trato cortés

Los pacientes tienen derecho a que los empleados o personas que prestan servicios en la instalación de atención médica los traten con cortesía y respeten su individualidad.

3. Atención médica adecuada

Los pacientes tendrán el derecho de obtener atención médica y personal adecuada según lo requieran sus necesidades individuales. Este derecho estará limitado en situaciones en las que los recursos públicos o privados no puedan reembolsar el servicio.

4. Identidad del médico

Los pacientes tendrán o se les entregará, por escrito, el nombre, la dirección del consultorio, el número de teléfono y la especialidad, si la tiene, del médico encargado de coordinar su atención. En los casos que no sea médicamente recomendable, según lo documente el médico responsable en un expediente médico del paciente, se entregará la información al guardián del paciente o a otra persona que el paciente haya designado como su representante.

5. Relación con otros servicios médicos

Los pacientes que reciben servicios de un proveedor externo tienen el derecho, si lo solicitan, de conocer la identidad del proveedor. La información deberá incluir el nombre del proveedor externo, su dirección y una descripción de los servicios que se puedan prestar. En los casos que no sea médicamente recomendable, según lo documente el médico responsable en un expediente médico del paciente, se entregará la información al guardián del paciente o a otra persona que el paciente haya designado como su representante.

6. Información sobre el tratamiento

Los pacientes recibirán de sus médicos información completa y actualizada acerca de sus diagnósticos, tratamiento, alternativas, riesgos y pronósticos según lo requiere la obligación legal del médico de divulgar. Esta información estará en términos y en un lenguaje e idioma que sea razonablemente comprensible para los pacientes. Los pacientes podrán estar acompañados por un miembro de su familia u otro representante elegido, o ambos. Esta información incluirá los resultados médicos o psicológicos importantes del tratamiento y sus alternativas. En los casos que no sea médicamente recomendable, según lo documente el médico encargado del caso en un expediente médico del paciente, se entregará la información al guardián del paciente o a otra persona que el paciente haya designado como su representante. Las personas tienen el derecho de rehusar la información.

Si una paciente sufre de alguna forma de cáncer mamario, recibirá información completa, antes o al momento de la admisión y durante su estadía, de todos los métodos alternativos de tratamiento eficaces que conozca el médico a cargo, incluidos tratamientos o combinaciones de tratamientos quirúrgicos, radiológicos o quimioterapéuticos, así como los riesgos asociados con cada uno de esos métodos.

7. Participación en la planificación del tratamiento

Aviso a los miembros de la familia:

(a.) Los pacientes tendrán el derecho de participar en la planificación de su propia atención médica. Esto incluye la oportunidad de analizar el tratamiento y las alternativas con los proveedores de atención individuales, la oportunidad de solicitar y participar en las conferencias formales sobre su atención médica y el derecho de incluir a miembros de la familia u otro representante que el paciente elija, o ambos.

En caso de que el paciente no pueda estar presente, podrá incluirse a un miembro de la familia u otro representante elegido por el paciente en las conferencias. Un representante designado puede incluir a una asistente autorizada por el paciente.

(b.) Si un paciente que ingresa a una instalación está inconsciente o en estado de coma, o es incapaz de comunicarse, la instalación hará los esfuerzos razonables, según lo dispuesto en el párrafo (c), para contactar a un miembro de la familia o a una persona designada por escrito por el paciente como la persona con quien comunicarse en caso de una emergencia, para notificar de que el paciente ha sido admitido en la instalación. La instalación permitirá que el miembro de la familia participe en la planificación del tratamiento, a menos que la instalación sepa o tenga motivos para creer que el paciente tiene instrucciones médicas anticipadas vigentes que indiquen lo contrario o sepa que el paciente ha especificado por escrito que no desea que se incluya a un miembro de la familia en la planificación del tratamiento. Luego de notificar a un miembro de la familia, pero antes de permitir que un miembro de la familia participe en la planificación del tratamiento, la instalación debe hacer esfuerzos razonables, coherentes con las prácticas médicas razonables, para determinar si el paciente ha firmado una nota de instrucciones médicas anticipadas relacionada con las decisiones de atención médica del paciente. Para propósitos de este párrafo, los "esfuerzos razonables" incluyen:

- (1.) examinar los efectos personales del paciente;
- (2.) examinar los expedientes médicos del paciente que se encuentran en la instalación;
- (3.) preguntar a cualquier contacto de emergencia o familiar contactado si el paciente ha ejecutado instrucciones médicas anticipadas y si el paciente tiene un médico a quien normalmente visita para recibir atención, y
- (4.) preguntar al médico a quien el paciente acude normalmente para recibir atención, de conocerse, si el paciente ha firmado instrucciones médicas anticipadas. Si una instalación avisa a un miembro de la familia o a la persona designada como punto de contacto en casos de emergencia, o autoriza a un miembro de la familia para que participe en la planificación del tratamiento de acuerdo con este párrafo, la instalación no será responsable ante el paciente por daños y perjuicios en razón de que el aviso al miembro de la familia o a la persona designada como punto de comunicación para casos de emergencia o la participación del miembro de la familia haya sido improcedente o si infringió los derechos de privacidad del paciente.

(c.) Al momento de realizar los esfuerzos razonables para notificar a un miembro de la familia o a la persona designada como punto de comunicación en casos de emergencia, la instalación intentará identificar a dichos miembros de la familia o a la persona designada como punto de contacto para casos de emergencia mediante la revisión de los efectos personales y los expedientes médicos del paciente que la instalación tenga en su poder. Si la instalación no puede notificar a un miembro de la familia o a la persona designada como punto de contacto para casos de emergencia en un plazo de 24 horas, la instalación notificará a la agencia de servicios sociales del condado o a la agencia de policía local que el paciente ha sido admitido en la instalación y no han podido comunicarse con un miembro de su familia ni con la persona designada como punto de comunicación para casos de emergencia. La agencia de servicios sociales del condado y la agencia de policía local ayudarán a la instalación a identificar y notificar a los miembros de la familia o a la persona nombrada como punto de contacto para casos de emergencia. La agencia de servicios sociales del condado o la agencia de policía local que ayude a la instalación no será responsable ante el paciente por los daños y perjuicios en razón de que el aviso al miembro de la familia o a la persona designada como punto de contacto para casos de emergencia o la participación del miembro de la familia fuera improcedente o que infringió los derechos de privacidad del paciente.

8. Continuidad de la atención

Los pacientes tendrán el derecho de recibir atención con regularidad razonable y por el mismo personal en la medida en que lo permitan las políticas de la instalación.

9. Derecho a rechazar la atención

Los pacientes competentes tienen el derecho de rehusar el tratamiento en base a la información requerida en el Derecho N.º 6. En los casos en que el paciente es incapaz de comprender las circunstancias, pero no ha sido declarado incompetente, o cuando los requerimientos legales limiten el derecho a rehusar el tratamiento, las condiciones y circunstancias deben ser totalmente documentadas por el médico que figura en el expediente médico del paciente.

10. Investigación experimental

Antes de que un paciente participe en una investigación experimental, se debe obtener un consentimiento por escrito. Los pacientes tienen el derecho de rehusar su participación. Tanto el consentimiento como el rechazo deberán quedar documentados en el expediente médico del paciente.

11. Ambiente libre de maltrato

Los pacientes estarán en un ambiente libre de todo maltrato como lo define la Ley de Protección de adultos vulnerables. "Maltrato" es cualesquiera de las conductas que se describen en la sección 626.5572, subdivisión 15, o infligir dolor o lesiones físicas intencionales y no terapéuticas, o cualquier conducta persistente que tenga la intención de producir angustia mental o emocional. Todo paciente también estará libre de restricciones o ataduras físicas o métodos de control químicos no terapéuticos, excepto en casos de emergencias totalmente documentadas o, según lo autorice el médico del paciente por escrito después de examinarlo y por un periodo de tiempo limitado, y únicamente si son necesarios para prevenir que el paciente se haga daño a sí mismo o haga daño a otros.

12. Privacidad del tratamiento

Los pacientes tendrán derecho al respeto y la privacidad en lo relacionado con su programa de atención médica y personal. Las revisiones del caso, consultas, exámenes y tratamientos son confidenciales y deben llevarse a cabo con discreción. Se respetará la privacidad durante el uso del baño, la bañera y otras actividades de higiene personal, excepto cuando sea necesario para ayudar al paciente o para preservar su seguridad.

13. Confidencialidad de los expedientes

Se garantizará a los pacientes el tratamiento confidencial de sus expedientes personales y médicos, y los pacientes podrán aprobar o rehusar su divulgación a cualquier persona fuera de la instalación. Habrá copias disponibles de los registros y la información escrita en los expedientes de conformidad con esta subdivisión y la sección 144.335. Este derecho no tiene aplicación en investigaciones e inspecciones de quejas por parte del departamento de salud, donde se requiera por contratos de pago a terceros o donde de otro modo lo disponga la ley.

14. Declaración de los servicios disponibles

Se informará a los pacientes, antes o al momento de su ingreso y durante su estadía, de los servicios que se incluyen en la tarifa diaria de habitación de la instalación y que hay otros servicios disponibles con costos adicionales. Las instalaciones harán todos los esfuerzos posibles por ayudar a los pacientes a obtener información acerca de si Medicare o el programa de Asistencia Médica pagará algunos o todos los servicios antes mencionados.

15. Servicio oportuno

Los pacientes tendrán el derecho de recibir una respuesta rápida y razonable a sus preguntas y solicitudes.

16. Vida privada

Los pacientes tendrán el derecho de que se les brinde todo tipo de consideración a su privacidad, individualidad e identidad cultural en relación con su bienestar social, religioso y psicológico.

17. Quejas

Durante su estadía en la instalación o durante el transcurso de su tratamiento, se animará y ayudará a los pacientes a comprender y ejercer sus derechos como pacientes y ciudadanos. Los pacientes pueden expresar sus quejas y recomendar cambios en las políticas y servicios al personal de la instalación y a otros de su elección, sin temor a restricciones, interferencia, coerción, discriminación o represalias, incluida la amenaza de darlo de baja de la instalación. Se publicará en un lugar visible el aviso del procedimiento de quejas de la instalación o del programa, así como las direcciones y números telefónicos de la Oficina de quejas acerca de instalaciones médicas y del Ombudsman (defensor del pueblo) para instalaciones de enfermería (u hogares de ancianos) del área de conformidad con la Ley de Estadounidenses mayores de edad, sección 307(a)(12).

Cada instalación de cuidados críticos de pacientes hospitalizados, cada programa residencial según lo define la sección 7 y cada instalación que emplee más de dos personas y provea servicios de salud mental a pacientes ambulatorios contará con un procedimiento interno de quejas por escrito que, como mínimo establezca el procedimiento que se debe seguir; especifique los límites de tiempo, incluidos los límites de respuesta para instalaciones; provea al paciente con la ayuda de un representante o defensor; requiera respuestas por escrito a quejas presentadas por escrito; y provea la decisión oportuna de una persona imparcial si la queja no se resuelve de otro modo. El cumplimiento de la sección 144.691 por parte de hospitales, programas residenciales según se define en la sección 7, que son programas de tratamiento primario basados en hospital, y centros quirúrgicos ambulatorios, y el cumplimiento de la sección 62D.11 por parte de las organizaciones de mantenimiento de la salud se considera que satisface el requisito de procedimiento de queja interno por escrito.

18. Carácter privado de la comunicación

Los pacientes pueden relacionarse y comunicarse en privado con las personas de su elección y pueden entrar y salir de la instalación como lo deseen, excepto según lo dispone la Ley de confinamiento de Minnesota. Los pacientes tendrán acceso, a costo propio, a papel, lápiz, sobre y estampillas. La correspondencia personal se enviará sin interferencia y el paciente la recibirá sin abrir, a menos que se indique lo contrario por razones médicas o programáticas y que el médico debe documentar en el expediente médico. Habrá acceso a un teléfono mediante el cual los pacientes puedan hacer y recibir llamadas, así como hablar en privado. Las instalaciones que no puedan proveer un área privada, harán los arreglos razonables para dar cabida al carácter privado de las llamadas de los pacientes. Este derecho se limita cuando es médicamente desaconsejable, según lo debe documentar el médico tratante en el expediente del paciente. Este derecho también se limitará de la manera correspondiente donde exista un plan de prevención de maltrato, de conformidad con la Ley de protección de adultos vulnerables, sección 626.557, subdivisión 14, párrafo (b), que lo limite por razones programáticas.

19. Propiedad personal

Los pacientes podrán conservar y usar su propia ropa y sus pertenencias personales según lo permita el espacio disponible, a menos que hacerlo infrinja los derechos de otros pacientes o que médica o programáticamente sea contraproducente por las razones médicas, de seguridad o programáticas documentadas. La instalación puede, pero no tiene la obligación, de compensar o reemplazar artículos perdidos o hurtados.

20. Servicios realizados para la instalación

Los pacientes no ejercerán labores ni servicios para la instalación, a menos que estas actividades estén incluidas con propósitos terapéuticos y se relacionen adecuadamente con los objetivos del expediente médico personal del paciente.

21. Servicios de protección y representación

Los pacientes tendrán el derecho de acceso razonable, en ocasiones razonables, a cualesquier servicios de protección de sus derechos y servicios de representación, de manera que el paciente pueda recibir ayuda para comprender, ejercer y proteger los derechos que se describen en esta sección y en otras leyes. Este derecho incluirá la oportunidad de comunicaciones privadas entre el paciente y un representante de los servicios de protección de derechos o del servicio de representación.

22. El derecho de divulgar comunicaciones y el derecho de asociación

Al ingresar a una instalación, donde la ley federal prohíba la divulgación no autorizada de información que permita identificar a un paciente a personas que llamen o visiten, el paciente, o el tutor o guardián del paciente, tendrá la oportunidad de autorizar la divulgación de la presencia del paciente en la instalación a visitantes que traten de comunicarse con el paciente. En la medida posible, el tutor o guardián legal del paciente deberá tomar en cuenta las opiniones del paciente con respecto a la divulgación de su presencia en la instalación.

El paciente tiene el derecho de recibir visitas de una persona que él haya nombrado como su representante para servicios de atención médica, bajo el capítulo 145C, y tiene derecho a visitas y tomas de decisiones de atención médica por parte de una persona designada por el paciente bajo el párrafo 22.

Al ingresar a una instalación el paciente o el tutor o guardián legal del paciente, debe tener la oportunidad de designar a una persona, que no sea un miembro de la familia, quien tendrá el estatus de pariente más cercano del paciente con respecto a las visitas y a la toma de decisiones de atención médica. Esta designación se incluirá en el expediente médico del paciente. Con respecto a la toma de una decisión de atención médica, las instrucciones médicas anticipadas o el nombramiento de un representante para servicios de atención médica, según el capítulo 145C, prevalecen sobre una designación efectuada conforme a este párrafo. La persona no emparentada también puede ser identificada como tal por el paciente o la familia del paciente.

Derechos adicionales en programas residenciales que proveen tratamiento a dependientes de sustancias químicas o enfermos mentales menores de edad o EN INSTALACIONES QUE PROVEEN SERVICIOS A MENORES CON TRASTORNOS EMOCIONALES DURANTE LAS 24 HORAS DEL DÍA:

23. Aislamiento y restricciones

Un paciente menor de edad que haya ingresado a un programa residencial como lo define la sección 7, tiene el derecho de permanecer libre de restricciones o ataduras físicas y aislamiento, excepto en situaciones de emergencia que conlleven a la posibilidad de que el paciente se haga daño a sí mismo o a otros. Estos procedimientos no se usarán para efectos disciplinarios, para hacer cumplir las reglas del programa ni para la conveniencia del personal. El aislamiento y la restricción se pueden usar solamente con la autorización previa de un médico, un psiquiatra o un psicólogo consultor con licencia, solo cuando medidas menos restrictivas son ineficaces o no son factibles y solamente por el periodo más corto que sea necesario.

24. Plan de tratamiento

Un paciente menor de edad que haya ingresado a un programa residencial como lo define la sección 7, tiene el derecho de recibir un plan de tratamiento por escrito que describa en términos de comportamiento los problemas del caso, las metas precisas del plan y los procedimientos que se utilizarán para minimizar el tiempo que el menor necesita como paciente hospitalizado. El plan también debe establecer los objetivos de una transferencia del paciente a una instalación menos restrictiva y las medidas de tratamiento y servicios de seguimiento, si correspondiera. En la medida que sea posible, el paciente menor de edad y sus padres o tutor participarán en el desarrollo del plan de tratamiento y de alta médica.

Las preguntas o quejas relacionadas con el tratamiento médico o la Carta de derechos de los pacientes, pueden dirigirse a:

Junta de práctica médica de Minnesota
(Minnesota Board of Medical Practice) 2829
University Ave. SE, Suite 400
Minneapolis, MN 55414-3246
612-617-2130
800-657-3709

Oficina de quejas acerca de instalaciones médicas
(Office of Health Facility Complaints)
P.O. Box 64970
St. Paul, MN 55164-0970
651-201-4201
800-369-7994

Las preguntas relacionadas con el acceso a la atención o posible alta médica prematura pueden dirigirse a:

Ombudsman para atención a largo plazo
(Ombudsman for Long-Term Care)
P.O. Box 64971
St. Paul, MN 55164-0971
800-657-3591
651-431-2555 (área metropolitana)

Texto proporcionado por la Sociedad de hospitales y proveedores de atención médica de Minnesota (Minnesota Hospital and Healthcare Partnership). Traducción financiada por el Departamento de salud de Minnesota (Minnesota Department of Health). Para obtener más información acerca de esta traducción, sírvase llamar al Departamento de salud de Minnesota al (651) 201-3701.

Departamento de salud de Minnesota
(Minnesota Department of Health)
División de Regulación
P.O. Box 64900
St. Paul, Minnesota 55164-0900 651-201-4101
health.fpc-licensing@state.mn.us

Para obtener esta información en un formato diferente, llame al 651-201-3709.



1406SixthAvenueNorth
St. Cloud, MN 56303
320-251-2700

CentraCare.com