

Carta de derechos federales y de Minnesota combinados de pacientes en hospicios

Carta de derechos de pacientes en hospicios de Minnesota SEGÚN LOS ESTATUTOS DE MINNESOTA, SECCIÓN 144A.751

El lenguaje impreso en **NEGRITA** representa los derechos adicionales del consumidor bajo la ley federal para pacientes en hospicios con certificación de Medicare.

Subdivisión 1. Declaración de derechos. Una persona que recibe cuidados paliativos en un hospicio tiene derecho a:

Que se le informe acerca de sus derechos, y el hospicio debe proteger y promover el ejercicio de esos derechos.

(1) **Ejercer sus derechos como paciente del hospicio.** Recibir información escrita sobre sus derechos antes de recibir los cuidados paliativos o durante la visita de evaluación inicial antes del comienzo de los cuidados paliativos en el hospicio, esto incluye cómo proceder si se infringen sus derechos.

Aviso de derechos y responsabilidades: (1) Durante la visita de evaluación inicial antes de la prestación de servicios, el hospicio debe proporcionar al paciente o a su representante, aviso verbal (es decir, hablado) y escrito de los derechos y responsabilidades del paciente en un idioma, lenguaje y modo que el paciente entienda; (2) El hospicio debe cumplir con los requisitos de la subparte I de la parte 489 del Código de Reglamentos Federales (CFR) de este capítulo relacionado con instrucciones médicas anticipadas. El hospicio debe informar y distribuir información por escrito al paciente respecto a sus políticas de instrucciones médicas anticipadas, que incluya una descripción de la ley estatal aplicable; (3) El hospicio debe obtener la firma del paciente o su representante para confirmar que ha recibido una copia del aviso de derechos y responsabilidades.

(2) Recibir atención y servicios de acuerdo con un plan de hospicio adecuado que cumpla con las normas aceptadas de cuidados paliativos en hospicio, y tomar parte activa en crear y cambiar el plan y evaluar la atención y los servicios. **Participar en el desarrollo de su plan de cuidados paliativos.**

(3) Que se le informe por adelantado de los servicios que va a recibir, las disciplinas que facilitarán la atención, la frecuencia de visitas propuestas, otras opciones que estén disponibles y las consecuencias de estas opciones, incluidas las consecuencias por rehusar estos servicios.

(4) Que se le informe por adelantado, siempre que sea posible, de cualquier cambio en el plan de cuidados paliativos y tomar parte activa en cualquier cambio.

(5) Rehusar la **atención**, los servicios o tratamientos.

(6) Conocer de antemano cualesquier límites a los servicios disponibles de un proveedor, y los motivos del proveedor para terminar los servicios. **Recibir información sobre el alcance de los servicios que proveerá el hospicio y las limitaciones específicas de esos servicios.**

(7) Antes de recibir la atención, saber si los servicios de hospicio serán cubiertos por el seguro médico, la asistencia médica, Medicare o cualquier otro programa en que el paciente esté inscrito. **Recibir información sobre los servicios con cobertura bajo el beneficio de hospicio.**

(8) Recibir, a solicitud, un estimado de buena fe del reembolso que el proveedor espera recibir de la empresa del plan médico en la que el paciente está inscrito. También habrá disponible un estimado de buena fe a solicitud de una persona que no esté inscrita en el plan médico de una empresa. Esta información de pago no constituye un estimado legalmente vinculante del costo de los servicios.

(9) Tener conocimiento de que puede encontrar otros servicios disponibles en la comunidad, incluidos otros servicios para enfermos terminales; así como otros proveedores de hospicio; y saber dónde acudir para obtener información sobre esos servicios.

(10) Elegir libremente entre los proveedores disponibles y cambiar proveedores después de haber comenzado a recibir los servicios, dentro de los límites del seguro médico, la asistencia médica, Medicare u otros programas de salud. **Elegir a su médico tratante.**

(11) Mantener en privado su información personal, financiera y médica y que se le informe acerca de las políticas y procedimientos del proveedor con respecto a la divulgación de dicha información.

(12) Que se le permita acceder a los expedientes y a la información escrita en los expedientes, según las secciones 144.291 a la 144.298. **Tener un expediente médico confidencial. Se permite el acceso o la divulgación de la información del paciente y los expedientes médicos solo de conformidad con las partes 160 y 164 de la norma CFR 45.**

(13) Recibir atención por personas que estén debidamente capacitadas y sean competentes en el ejercicio de sus funciones.

(14) Ser tratado con cortesía y respeto y que la propiedad del paciente sea tratada con respeto. Hacer valer un trato respetuoso hacia su persona y sus pertenencias.

(15) Presentar quejas con respecto al tratamiento o la atención que recibe o que no se le proporciona como corresponde, o por la falta de cortesía o respeto hacia el paciente o las pertenencias del paciente por **cualquier persona que esté a cargo de proporcionar los servicios en nombre del hospicio.**

El paciente tiene el derecho de no ser objeto de discriminación o represalias por ejercer sus derechos.

(16) Estar en un ambiente libre de abuso físico y verbal. **Estar en un ambiente libre de maltrato, abandono o abuso de índole verbal, mental, sexual y físico, incluidas las lesiones de origen desconocido y la apropiación indebida de las pertenencias del paciente.**

(17) Recibir aviso de cambios en los servicios o costos con una antelación razonable, que incluya por lo menos diez días de aviso anticipado a la terminación de un servicio por un proveedor, excepto en los casos en que:

- (i) el beneficiario de los servicios se involucra en una conducta que altera las condiciones de empleo entre el proveedor de hospicio y la persona que brinda los servicios de hospicio, o crea un ambiente de trabajo abusivo o inseguro para la persona que presta los servicios de hospicio;
- (ii) una situación de emergencia del cuidador informal o un cambio significativo en el estado del beneficiario que dé como resultado que las necesidades de servicio exceden el acuerdo de servicio actual del proveedor y que el proveedor de hospicio no puede satisfacer, o
- (iii) el beneficiario ya no está certificado como enfermo terminal.

(18) Una transferencia coordinada cuando haya un cambio de proveedor de servicios.

(19) Saber cómo comunicarse con una persona asociada con el proveedor responsable de manejar los problemas y hacer que el proveedor investigue y trate de resolver la reclamación o queja.

(20) Saber cuál es el nombre y la dirección de la agencia del estado o del condado con la que puede comunicarse y recibir información o asistencia adicional.

(21) Hacer valer estos derechos personalmente o hacerlos valer por intermedio de la familia del paciente en el hospicio si se declara que el paciente es incompetente, sin que se tomen represalias. **Si un paciente ha sido declarado incompetente bajo la ley estatal por un tribunal de la jurisdicción correspondiente, los derechos del paciente los ejerce la persona que haya sido nombrada, conforme a la ley estatal, para actuar en nombre del paciente. Si el paciente no ha sido declarado incompetente por un tribunal estatal, cualquier representante legal nombrado por el paciente de acuerdo con la ley estatal, podrá ejercer los derechos del paciente en la medida que lo permita la ley estatal.**

(22) Controlar el dolor y los síntomas en el nivel de comodidad que desee el paciente. **Recibir del hospicio tratamiento eficaz para el control del dolor y los síntomas para condiciones relacionadas con la enfermedad terminal.**

El hospicio debe:

- (i) **Asegurar que todas las presuntas violaciones que involucren maltrato, abandono o abuso verbal, mental, sexual y físico, incluidas lesiones de origen desconocido, y la apropiación indebida de las pertenencias del paciente por cualquier persona encargada de proporcionar servicios en nombre del hospicio, sean reportadas inmediatamente al administrador del hospicio por los empleados de la instalación y el personal contratado;**
- (ii) **Investigar inmediatamente todas las presuntas violaciones que involucren a cualquier persona que proporcione servicios en nombre del hospicio y tomar acción inmediata para prevenir posibles infracciones en el futuro, mientras se verifica la presunta infracción. Las**

investigaciones o la documentación de todas las presuntas violaciones deben llevarse a cabo de conformidad con los procedimientos establecidos;

(iii) Adoptar las medidas correctivas adecuadas de conformidad con la ley estatal si la presunta violación es verificada por el administrador del hospicio o por una entidad externa que cuente con jurisdicción, tal como la agencia de inspecciones del estado o una agencia del orden público local, y (iv) Asegurar que las violaciones verificadas se informen a las entidades estatales y locales con jurisdicción (a la agencia de encuestas y certificación del estado inclusive) dentro de un plazo de 5 días hábiles a contar del día que se tiene conocimiento de la violación.

Si el proveedor de hospicio administra una instalación de hospicio residencial, la notificación por escrito a cada uno de los pacientes del hospicio residencial debe incluir el número y las calificaciones del personal, incluidos tanto los miembros del personal como los voluntarios, empleado por el proveedor para cumplir con los requisitos de la Regla [4664.0390](#) de Minnesota en cada cambio de turno que se lleva a cabo en el hospicio residencial.

SI TIENE UNA QUEJA SOBRE LA AGENCIA O PERSONA QUE LE PROVEE LOS SERVICIOS DE HOSPICIO, PUEDE LLAMAR, ESCRIBIR O VISITAR LA OFICINA DE QUEJAS ACERCA DE INSTALACIONES MÉDICAS DEL DEPARTAMENTO DE SALUD DE MINNESOTA (MINNESOTA DEPARTMENT OF HEALTH). TAMBIÉN PUEDE COMUNICARSE CON EL OMBUDSMAN (DEFENSOR DEL PUEBLO) PARA ATENCIÓN A LARGO PLAZO.

Oficina de quejas acerca de instalaciones médicas

(651) 201-4201
1-800-369-7994
Fax: (651) 281-9796

Dirección postal:

Minnesota Department of Health
Office of Health Facility Complaints
P.O. Box 64970
St. Paul, Minnesota 55164-0970
TDD/TTY (Teléfono de texto): 651-215-8980

Dirección postal:

Minnesota Department of Health
Office of Health Facility Complaints
85 East Seventh Place
St. Paul, Minnesota 55164-0970

Ombudsman (defensor del pueblo) para atención a largo plazo

(651) 431-2555
1-800-657-3591
Fax: (651) 431-7452

Dirección postal:

Ombudsman for Long-Term Care
P.O. Box 64971
St. Paul, MN 55164-0971

Nombre del licenciario: _____

Teléfono: _____ **Correo electrónico:** _____

Dirección: _____

Nombre/cargo de la persona a quien se debe hacer llegar los problemas o las quejas.

Para fines informativos solamente y no es necesario en el texto de la Carta de derechos de pacientes en hospicios: Estatutos de MN, sección [144A.751](#)

Subd. 2. **Interpretación y cumplimiento de los derechos.** Los derechos bajo esta sección se han establecido para beneficiar a las personas que reciben cuidados paliativos en hospicios. Un proveedor de hospicio no podrá solicitar a una persona que renuncie a estos derechos como una condición para recibir cuidados paliativos. Un tutor o guardián o, si no hay un tutor o guardián, una persona designada, puede hacer respetar estos derechos. Esta declaración de derechos no



reemplaza ni disminuye otros derechos y libertades que puedan existir relativos a personas que reciben cuidados paliativos en hospicios o, personas que proveen cuidados paliativos en hospicios o proveedores de hospicio licenciados bajo la sección [144A.753](#).

Subd. 3. Declaración. Al paciente se le entregará una copia de estos derechos al momento de comenzar los servicios de cuidados paliativos. La copia incluirá la dirección y el número telefónico de la Oficina de quejas acerca de instalaciones de salud y la Oficina del Ombudsman (defensor del pueblo) para atención a largo plazo, así como una breve declaración que describa cómo presentar una queja ante estas oficinas. La información de cómo comunicarse con la Oficina del defensor del pueblo para atención a largo plazo debe estar incluida en los avisos de cambio en los costos del proveedor y en los avisos en los que los proveedores de hospicio inician una transferencia o interrupción de servicios.