

Derechos del paciente y la familia

By the Bay Health ha asumido el compromiso de garantizar que cada paciente y sus cuidadores reciban servicios de la mayor calidad posible. Con este fin, cada paciente y cuidador tiene derechos y responsabilidades que están respaldados por la ley y las políticas de la institución. Esta Declaración de derechos del paciente y de la familia fue diseñada para describir, proteger y promover los derechos de cada paciente para que sea tratado con dignidad y respeto. Estos derechos pueden ser ejercidos por el paciente o un representante.

Es nuestro deseo que tanto los pacientes como los cuidadores sean participantes informados en el proceso de asistencia. Esto incluye comprender la enfermedad, los servicios proporcionados y los procedimientos de facturación y pago.

Cada uno de los pacientes tiene garantizada una atención personalizada, independientemente de la raza, la religión, el género, el grupo étnico, la edad, la discapacidad, la orientación sexual, la condición de veterano, el estilo de vida o la solvencia económica. El personal de By the Bay Health ofrece asistencia de alta calidad, que respeta la dignidad, la individualidad, la privacidad y la propiedad personal. Todos los integrantes del personal que brindan asistencia están matriculados o certificados en sus respectivas áreas, y han realizado una capacitación adicional en asistencia específica para centros de cuidados paliativos. By the Bay Health no tolerará ningún hecho de abuso, abandono o explotación de ningún tipo por parte de ninguna persona, incluidos los integrantes de nuestro personal.

Asimismo, se garantiza a cada uno de los pacientes que no recibirá ningún tratamiento experimental sin que antes haya comprendido en detalle toda la información y haya dado su expreso consentimiento

Derecho a ser informado en detalle

El paciente y los cuidadores tienen derecho a ser participantes informados y activos en el proceso de asistencia, y se alienta a que lo sean. El personal de By the Bay Health está disponible para responder preguntas e interpretar procedimientos médicos complicados.

La participación en la elaboración del Plan de asistencia, que se ajusta a las necesidades y situación de cada paciente, es una manera muy importante de participar. Se promueve que los pacientes y los cuidadores tomen decisiones responsables e informadas con respecto al desarrollo, la modificación y la actualización del Plan de asistencia. Las metas y los objetivos del Plan de asistencia reflejan las necesidades físicas, psicológicas, espirituales y sociales del paciente, los cuidadores y la familia.

Todos los pacientes de By the Bay Health tienen la garantía de que recibirán la mejor asistencia posible, incluyendo el tratamiento y control del dolor y los síntomas. Se podrá garantizar también a cada paciente el derecho a negarse a recibir asistencia o medicación. Nuestro personal brindará información al paciente y/o a los cuidadores sobre las consecuencias o los riesgos potenciales que acarrea una decisión de interrumpir la asistencia o medicación.

By the Bay Health se enorgullece de haber cumplido más de 36 años brindando servicios de cuidados paliativos de calidad; sin embargo, si no se satisfacen las necesidades del paciente y, con el propósito de atender mejor dichas necesidades, es posible que sea necesario considerar niveles de asistencia alternativos o la derivación a otra institución. El personal de By the Bay Health proporcionará información necesaria y útil que servirá de ayuda en el proceso de toma de decisiones y facilitará el traslado a otra institución.

Derecho a recibir servicios

By the Bay Health proporciona todos los equipos y servicios necesarios e indicados por el médico. Esto incluye: servicios de enfermería, médicos, espirituales, de terapia y sociales. De ser necesario, también se ofrecen servicios de asesoramiento alimenticio, logopedia y fisioterapia. Se proporciona también todo servicio o equipo adicional, solicitado por un médico, que se requiera para la comodidad y seguridad del paciente. A pedido, se pueden hacer arreglos para incluir servicios voluntarios.

Todos los servicios se brindan regular y puntualmente. Las citas se programan de acuerdo con el Plan de asistencia. Se informa al paciente y a los cuidadores el nombre y la disciplina en la que se desempeña el miembro del personal que brinda la asistencia, y la frecuencia sugerida de las visitas.

Dado que, en su mayoría, los beneficios de asistencia de cuidados paliativos son abonados por compañías de seguro privadas o por Medicare, existen ciertos requisitos y restricciones con los que By the Bay Health debe cumplir. Si el servicio de asistencia cubierto por el seguro o por Medicare sufre una modificación, se notificará con anticipación al paciente y a los cuidadores, y se les ofrecerá una explicación del motivo de la modificación en la cobertura y de la entrada en vigencia de esta.

El personal también trabajará con el paciente y los cuidadores para estudiar las opciones de tratamiento o de traslado, de ser necesario. En el caso de que un paciente o cuidador decida interrumpir el servicio con By the Bay Health (por ej., por recuperación de salud, revocación de los beneficios de hospicio, cuidados paliativos o descontento con la asistencia), el personal brindará la capacitación y las instrucciones necesarias para la asistencia posterior al alta.

Derecho a que se atiendan sus inquietudes

By the Bay Health siempre tiene interés en la opinión, las sugerencias o las inquietudes del paciente o la familia, en lo que respecta a nuestros servicios.

Todas las quejas presentadas se abordan seriamente, se responden y se resuelven de manera puntual.

Se le garantiza que, si expresa una queja, no será objeto de coerción, discriminación, represalias o una interrupción indebida de su cuidado por ejercer sus derechos.

Le recomendamos que exprese cualquier inquietud o queja que tenga a un miembro de su equipo de cuidado para que pueda hacerse un seguimiento sin demora.

Puede comunicarse también con el Departamento de Salud Pública o con la organización que nos acredita en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para reportar cualquier queja o solicitar información.

Para presentar una queja:

The Joint Commission (TJC por sus siglas en inglés)

One Renaissance Blvd, Oakbrook Terrace, IL 60181
(800) 994.6610 • www.jointcommission.org

En los condados de Marin, Sonoma, Napa, Solano, Alameda y Contra Costa:

Departamento de Salud Pública de California,
Licencias y certificación
Oficina del Distrito de Redwood Coast/Santa Rosa
2170 Northpoint Pkwy., Santa Rosa, CA 95407
Teléfono: (707) 576.6775 / Fax: (707) 576.2037
Llamada gratuita: (866) 784.0703

En los condados de San Francisco y San Mateo:

Departamento de Salud Pública de California,
Licencias y certificación
Oficina de distrito de San Francisco
150 North Hill Dr., Suite 22, Brisbane, CA 94005
Teléfono: (415) 330.6353 / Fax: (415) 330.6350
Llamada gratuita: (800) 554.0353

Responsabilidades del paciente y de la familia

By the Bay Health se complace en ser un socio en el proceso de asistencia. Este proceso se facilita aún más con la participación de un cuidador primario.

El cuidador primario es esencial para que se pueda brindar una asistencia de calidad ininterrumpida. Dicha persona asume la responsabilidad de facilitar la elaboración del Plan de asistencia entre las visitas y el personal de By the Bay Health. Por lo general, el cuidador primario estará presente durante las visitas y deberá notificarnos en caso de que se deba reprogramar alguna visita.

Un cuidador primario es, a menudo, un integrante de la familia o amigo que gestiona los acuerdos que se hacen para atender las necesidades del paciente y garantiza un entorno seguro en el hogar en el que se pueda brindar la asistencia. By the Bay Health trabajará con el paciente para identificar a la persona que pueda encargarse de las necesidades de asistencia en el hogar, de ser necesario.

Para obtener información adicional, comuníquese con:

By the Bay Health

Director de calidad y conformidad

17 E. Sir Francis Drake Blvd., Larkspur, CA 94939
Teléfono: (415) 927.2273 / Fax: (415) 925.1680
De lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5 p.m.

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al (415) 927.2273, TDD 711.



Paciente y familia Declaración de Derechos del Hospicio

ubicaciones de oficinas

Larkspur
(415) 927.2273

San Francisco
(415) 626.5900

Sonoma
(707) 935.7504

www.bythebayhealth.org