

Derechos del paciente y la familia

Hospice by the Bay 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 Hospice by the Bay 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. Hospice by the Bay 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 Hospice by the Bay 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 Hospice by the Bay tienen la garantía de que recibirán la mejor asistencia posible. 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.

Hospice by the Bay 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 Hospice by the Bay 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

Hospice by the Bay 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 Hospice by the Bay 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 Hospice by the Bay (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

Hospice by the Bay 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 resuelven de manera puntual. Se le garantiza que, de presentar una queja ante nuestra atención, no será objeto de discriminación o represalia por ejercer sus derechos. Puede comunicarse también con el Departamento de Salud Pública en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para reportar cualquier queja o solicitar información.

Para obtener información adicional, comuníquese con:

Hospice by the Bay

Director de gestión en calidad

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.

Programa de Acreditación para la Salud de la Comunidad (CHAP por sus siglas en inglés)

1275 K St. NW, Ste. 800, Washington, D.C. 20005

(800) 656.9656 • www.chapinc.org

De lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. (EST)

En los condados de Marin, Sonoma y Napa

Departamento de Salud Pública de California,

Licencias y certificación

Oficina de distrito de Santa Rosa/Redwood Coast

2170 Northpoint Pkwy., Santa Rosa, CA 95407

(866) 784.0703

En 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

(415) 330.6353

Responsabilidades del paciente y de la familia

Hospice by the Bay se complace en ser un socio en el proceso de asistencia. Este proceso se facilita aun 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 Hospice by the Bay. 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. Hospice by the Bay trabajará con el paciente para identificar a la persona que pueda encargarse de las necesidades de asistencia en el hogar, de ser necesario.



es un centro de cuidados paliativos comunitario, sin fines de lucro y con certificación de Medicare, que brinda asistencia en los condados de Marin, San Francisco, San Mateo, Sonoma y en las ciudades de American Canyon, Napa y Vallejo. Hospice by the Bay garantiza que no se recibió ningún beneficio por parte de un profesional de salud, por la derivación o traslado de ningún paciente. Previa solicitud, se encuentra a su disposición información relativa al seguro de responsabilidad civil de Hospice by the Bay.

Actualizado el 10/16



Paciente y familia Declaración de Derechos

Condado de Marin

(415) 927.2273

Condados de San Francisco y

San Mateo

(415) 626.5900

Condado de Sonoma y en las ciudades

de Napa, American Canyon, y Vallejo

(707) 935.7504

www.hospicebythebay.org