

## SEGÚN LOS ESTATUTOS DE MINNESOTA, SECCIÓN 144A.751

### PARA SER USADO POR TODOS LOS PROVEEDORES DE HOSPICIO

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

- (1) recibir información escrita sobre sus derechos antes de recibir los cuidados paliativos o durante la visita de evaluación inicial antes del inicio de los cuidados paliativos en hospicio, incluido qué es lo que debe hacer si se infringen sus derechos;
- (2) recibir atención y servicios de acuerdo con un plan de hospicio adecuado que cumpla con las normas aceptadas de cuidados paliativos en hospicio, así como participar activamente en la creación y cambios del plan y evaluar la atención y los servicios;
- (3) tener información anticipada de los servicios que va a recibir, las disciplinas que facilitarán la atención, la frecuencia de visitas propuestas, otras opciones que haya 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 los servicios o el tratamiento;
- (6) conocer de antemano cualesquier límites a los servicios disponibles de un proveedor, y los motivos del proveedor para terminar los servicios;
- (7) saber, antes de recibir la atención, si los servicios de hospicio pueden ser cubiertos por un seguro de salud, la asistencia médica, Medicare o cualesquier otros programas en que el paciente está inscrito;
- (8) recibir, si lo solicita, un estimado de buena fe del reembolso que el proveedor espera recibir de la empresa de plan médico en la que el paciente está inscrito. Un estimado de buena fe también debe estar disponible 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) saber que puede haber disponible otros servicios en la comunidad, incluidos otros servicios para enfermos terminales y otros proveedores de hospicio; y saber dónde puede obtener información sobre esos servicios;
- (10) elegir libremente entre los proveedores disponibles y cambiar proveedores después de haber empezado a recibir los servicios, dentro de los límites del seguro médico, la asistencia médica, Medicare u otros programas de salud;
- (11) mantener en privado su información personal, financiera y médica y ser informado de las políticas y procedimientos del proveedor con respecto a la divulgación de dicha información;
- (12) tener permiso para acceder a los expedientes y a la información escrita en los expedientes, según la sección 144.335;

- (13) ser atendido 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;
- (15) expresar sus quejas con respecto al tratamiento o atención, que recibe o deja de recibir, o respecto de la falta de cortesía o respeto para con el paciente o las pertenencias del paciente;
- (16) estar en un ambiente libre de abuso físico y verbal;
- (17) aviso con anticipación razonable de cambios en los servicios o costos, que incluya por lo menos diez días de aviso previo 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 necesidades de servicio que exceden el acuerdo del proveedor de servicio actual 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 el nombre y la dirección de la agencia del estado o del condado para comunicarse con ellos a fin de recibir información o asistencia adicional;
- (21) hacer valer estos derechos personalmente o hacerlos valer por la familia del paciente en hospicio cuando el paciente ha sido declarado incompetente, sin represalias, y
- (22) controlar el dolor y los síntomas al nivel de comodidad que desea el paciente.

Si el proveedor de hospicio opera una instalación 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 empleados por el proveedor para cumplir con los requisitos de la Regla 4664.0390 de MN en cada turno 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 LA OFICINA DEL 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  
85 East Seventh Place, Suite 300  
P.O. Box 64970  
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 hospicio: Estatutos de MN, sección [144A.751](#)

**Subd. 2. Interpretación y cumplimiento de los derechos.** Los derechos bajo esta sección han sido establecidos para el beneficio de las personas que reciben cuidados paliativos en hospicio. Un proveedor de hospicio no requiere que una persona renuncie a estos derechos como condición para recibir cuidados paliativos en hospicio. Un tutor o guardián o, cuando no hay un tutor o guardián, una persona designada, puede hacer cumplir estos derechos. Esta declaración de derechos no reemplaza ni disminuye otros derechos y libertades que pueden existir relativos a personas que reciben cuidados paliativos en hospicio, personas que proveen cuidados paliativos en hospicio o proveedores de hospicio licenciados bajo la sección [144A.753](#).



Subd. 3. **Declaración.** Se debe entregar al beneficiario una copia de estos derechos al momento de inicio de los cuidados paliativos en hospicio. La copia incluirá la dirección y el número de teléfono de la Oficina de quejas acerca de instalaciones médicas y la Oficina Ombudsman (defensor del pueblo) para atención a largo plazo y una breve declaración que describa cómo presentar una queja en 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 que los proveedores de hospicio transfieren o descontinúan los servicios.