

## Derechos y Responsabilidades de los Pacientes

### Sus derechos

1. **RECIBIR INFORMACIÓN** sobre nuestra organización, sus servicios, sus médicos y proveedores, y sobre los derechos y responsabilidades de los pacientes.
2. **RECIBIR ATENCIÓN CONSIDERADA** y respetuosa, el reconocimiento de su dignidad y respeto por sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
3. **QUE LOS MIEMBROS DE SU FAMILIA** (o un representante de su elección) y su propio médico sean notificados de inmediato en el momento de su ingreso.
4. **DESIGNAR A UN REPRESENTANTE** para que participe de su atención y de su tratamiento.
5. **CONOCER EL NOMBRE** del médico que tiene la responsabilidad de coordinar su atención, y los nombres y las relaciones profesionales de otros médicos y proveedores que lo verán.
6. **RECIBIR INFORMACIÓN** sobre su estado de salud, su tratamiento, la posibilidad de recuperación y los resultados de su atención (incluidos los resultados no previstos) con términos que usted pueda entender. Tiene derecho a una comunicación eficaz y de participar del desarrollo y la implementación de su plan de atención. Tiene derecho de participar en cuestiones éticas que surjan durante su atención, incluidos los temas de conflicto, la posibilidad de impedir servicios de reanimación y renunciar o retirar el tratamiento para prolongar la vida.
7. **TOMAR DECISIONES** relacionadas con la atención médica y recibir toda la información sobre el tratamiento o procedimiento propuesto para dar su consentimiento informado o para rechazar un tratamiento. Excepto en caso de una emergencia, esta información debe incluir una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos más importantes desde el punto de vista médico, los tratamientos alternativos o la posibilidad de no recibir tratamiento y los riesgos involucrados en cada situación, y el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.
8. **RECIBIR UNA EXPLICACIÓN FRANCA** de las opciones de tratamiento adecuadas o necesarias desde el punto de vista médico para sus afecciones, independientemente del costo o la cobertura de beneficios.
9. **SOLICITAR O RECHAZAR UN TRATAMIENTO**, en la medida en que las leyes lo permitan. Si rechaza un tratamiento recomendado, recibirá otro tipo de atención necesaria y disponible. No tiene derecho de demandar un tratamiento o servicios inadecuados o innecesarios desde el punto de vista médico. Tiene derecho de irse del hospital sin tener en cuenta la recomendación de los médicos.
10. **RECIBIR RESPUESTAS RAZONABLES** ante cualquier solicitud de servicios razonable.
11. **NEGARSE** a participar en proyectos de investigación médica.
12. **EL DERECHO** de recibir a los visitantes que usted haya designado: un cónyuge, una pareja, una pareja del mismo sexo, un miembro de la familia o un amigo. Tiene derecho de negar la visita en cualquier momento y de recibir información sobre las limitaciones o restricciones clínicas relacionadas con estos derechos.
13. **EVALUACIÓN ADECUADA**, información, tratamiento del dolor y participación en las decisiones relacionadas con el tratamiento del dolor. Puede solicitar o rechazar el uso de un medicamento en particular o de todos los medicamentos. El médico puede negarse a prescribir medicamentos opiáceos, pero debe informarle que hay médicos que se especializan en el tratamiento del dolor intenso con métodos que incluyen el uso de opiáceos.
14. **FORMULAR UNA DECLARACIÓN DE VOLUNTADES ANTICIPADAS**. Esto incluye la designación de una persona responsable de tomar decisiones si usted no puede comprender el tratamiento ni comunicar su voluntad respecto de la atención. El personal y los proveedores que brindan atención en el hospital deben cumplir con estas voluntades. Todos los derechos del paciente se aplican a la persona que tiene la responsabilidad legal de tomar decisiones, a su favor, relacionadas con la atención médica.
15. **RESPECTO A LA PRIVACIDAD PERSONAL**. Los análisis, consultas, exploraciones y tratamientos del caso son confidenciales. Tiene derecho de conocer el motivo de la presencia de cualquier persona. Tiene derecho de pedir que los visitantes se retiren antes de una exploración y cuando se debaten cuestiones relacionadas con el tratamiento.

## Derechos y Responsabilidades de los Pacientes

16. **TRATAMIENTO CONFIDENCIAL** de todos los registros y las comunicaciones sobre su atención.

17. **RECIBIR ATENCIÓN** sin sufrir abuso mental, físico, sexual o verbal ni negligencia, trato abusivo o acoso. Tiene derecho de acceder a servicios de protección y defensa, incluida la notificación a agencias gubernamentales.

18. **ESTAR LIBRE DE LIMITACIONES** y aislamiento de cualquier tipo usado como medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.

19. **CONTINUIDAD RAZONABLE DE LA ATENCIÓN** y saber con anticipación la hora y el lugar de las citas, así como también, la identidad de las personas que brindan la atención.

20. **ESTAR INFORMADO** de los requisitos de la atención médica continua posteriores al alta del hospital. Si usted lo solicita, también podría proporcionarse esta información a un amigo o un miembro de su familia.

21. **CONOCER LAS REGLAS** y políticas del hospital que se aplican a su conducta como paciente.

22. **DESIGNAR A UN ACOMPAÑANTE** para que esté presente durante la estadía, a menos que la política no lo permita, y para que tome decisiones relacionadas con las visitas.

23. **EXAMINAR Y RECIBIR** una explicación de la factura del hospital independientemente del origen del pago.

24. **EJERCER ESTOS DERECHOS** independientemente de su edad, sexo, estado socioeconómico, nivel educativo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, cultura, idioma, orientación sexual, identidad o expresión de género, discapacidad física o mental, estado civil o el origen del pago de la atención.

25. **PRESENTAR O EXPRESAR** una queja, un reclamo o una demanda, o buscar una evaluación independiente sobre la organización, la atención brindada o sus derechos como paciente. Recibir una respuesta oportuna sin represalias ni tratamiento perjudicial.

26. **PRESENTAR UNA QUEJA** ante el estado o DNV, independientemente del uso del proceso de reclamo del hospital.

### Sus responsabilidades

1. **PROPORCIONAR**, en la medida de lo posible, toda la información sobre molestias actuales, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud. Usted y su familia deben informarle al proveedor de atención médica los riesgos percibidos en la atención y los cambios inesperados en su afección.

2. **RESPETAR** los planes y las instrucciones de la atención médica que usted ha acordado con sus médicos. Esto puede incluir respetar las instrucciones de enfermeros y personal de atención médica cuando llevan a cabo el plan coordinado de atención y tratamiento por orden de los médicos.

3. **FORMULAR PREGUNTAS** o reconocer cuando no comprende un tratamiento o una decisión relacionada con la atención.

4. **CUMPLIR CON LAS CITAS** y, cuando no puede hacerlo, notificárselo al proveedor de atención médica responsable o al centro médico.

5. **ACEPTAR LA RESPONSABILIDAD** si rechaza el tratamiento o no respeta las instrucciones del proveedor de atención médica.

6. **GARANTIZAR QUE LAS OBLIGACIONES ECONÓMICAS** derivadas de su tratamiento de atención médica se cumplan lo más pronto posible.

7. **RESPETAR TODAS** las reglas y reglamentos del centro médico que conciernen a la atención y a la conducta, incluidos aquellos que prohíben lenguaje o comportamiento ofensivo, intimidatorio y/o abusivo, y el uso de tabaco, alcohol y drogas o sustancias ilegales. Ayude a garantizar que sus visitantes conozcan y respeten estas reglas.

8. **SER CONSIDERADO** y respetar los derechos de los otros pacientes y del personal del centro médico. Ser respetuoso de la propiedad de otras personas y del centro médico manteniendo un lenguaje cortés e interacciones civilizadas.

Website: <https://www.dnvhealthcareportal.com/patient-complaint-report>

Email: [hospitalcomplaint@dnv.com](mailto:hospitalcomplaint@dnv.com)

Phone: 866-496-9647

Fax: 281-870-4818

Mail: DNV Healthcare USA Inc.

Attn: Hospital Complaints

4435 Aicholtz Road, Suite 900

Cincinnati, OH 45245

## Derechos y Responsabilidades de los Pacientes

### **Asuntos no resueltos:**

En St. John's Medical Center, su satisfacción con la atención brindada es importante para nosotros. Si usted o un miembro de su familia tiene alguna preocupación relacionada con la atención que usted está recibiendo, puede comunicarse con el Departamento de Gestión de Riesgos (Risk Management Department) para expresar los asuntos que no cumplieron sus expectativas. Puede llamar al Departamento de Gestión de Riesgos durante su hospitalización marcando el interno 7286. También puede comunicarse con el director de enfermería al interno 7202 o con el director general al interno 7525. Le pedimos que exprese su opinión respecto de la atención que ha recibido y agradecemos sus comentarios.

### **Sus derechos como visitante:**

Se recomienda a los pacientes que tengan un acompañante, por ejemplo, un familiar, concubino o concubina, un amigo u otra persona que esté presente para asistir al paciente durante la atención y que pueda ejercer los derechos de visita del paciente en nombre del paciente si este no puede hacerlo. Esta persona puede ser una persona responsable legalmente de tomar decisiones médicas en nombre del paciente, aunque no es necesario que lo sea. Como paciente, usted puede retirar o cambiar a su acompañante en cualquier momento.

En algunos casos, pueden existir restricciones clínicas justificadas de los visitantes, definidas como restricciones o limitaciones necesarias o razonables desde el punto de vista clínico que la organización imponga sobre los derechos de visita de un paciente, las cuales son necesarias para brindar una atención segura al paciente o a otros pacientes. (SJMC) aceptará una comunicación verbal o escrita del paciente (o del acompañante) en la que designe a las personas a las que se le deben permitir/negar derechos de visita. En caso de que el paciente sea un menor de edad, se le dará al padre/a la madre/al tutor legal del menor de edad la oportunidad de designar en forma verbal a las personas que tienen permitido visitar al paciente menor de edad.