

## DERECHOS DEL PACIENTE

### Usted tiene el derecho a:

1. Atención considerada y respetuosa, y a estar cómodo. Tiene derecho a que se le respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
2. Que a un familiar (o algún otro representante de su elección) y a su propio médico se les notifique oportunamente de su admisión al hospital.
3. Conocer el nombre del médico que sea el principal responsable de coordinar su atención y los nombres y relaciones profesionales de otros médicos y personal que lo verán.
4. Recibir información acerca del estado de su salud, diagnóstico, pronóstico, el curso de tratamiento, las expectativas de recuperación y resultados de la atención (incluso los resultados no previstos) en términos que usted pueda entender. Tiene derecho a la comunicación eficaz y participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención. Tiene derecho a participar en preguntas éticas que surjan en el curso de su atención, incluyendo asuntos de resolución de conflictos, rehusarse a recibir servicios de resucitación, y rechazar a o retirar el tratamiento para mantenerlo vivo.
5. Tomar decisiones relacionadas con la atención médica, y recibir tanta información acerca del tratamiento o procedimiento propuesto según necesite, con el fin de dar un consentimiento informado o rechazar un curso de tratamiento. Excepto en casos de emergencia, esta información deberá incluir una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicos considerables involucrados, cursos alternos de tratamiento o no tratamiento y los riesgos involucrados en cada uno, y el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.
6. Solicitar o rechazar tratamiento hasta el grado que lo permita la ley. Sin embargo, no tiene derecho a exigir tratamiento o servicios inadecuados o médicamente innecesarios. Tiene derecho a dejar el hospital aun contra el consejo de los médicos hasta el grado que lo permita la ley.
7. Que le avisen si el hospital/médico personal propone involucrarlo en experimentos humanos, o practicárselos, que afecten el cuidado de su salud o tratamiento. Tiene derecho a rechazar su participación en dichos proyectos de investigación.
8. Respuestas razonables a cualquier solicitud razonable de servicio.
9. Evaluación y control adecuado de su dolor, información acerca de su dolor, medidas para aliviar el dolor y participar en las decisiones referentes al control del dolor. Usted puede solicitar o rechazar el uso de cualquiera o todas las modalidades para aliviar dolor, incluyendo medicación opiácea, si sufre de un dolor grave crónico no tratable. El médico puede negarse a recetarle medicamento opiáceo, pero de hacerlo, deberá informarle que existen médicos que se especializan en el tratamiento de dolor grave crónico no tratable con métodos que incluyen el uso de opiáceos.
10. Formular órdenes con anticipación. Esto incluye designar a alguien que tome decisiones si usted queda incapacitado de entender un tratamiento propuesto o queda incapacitado de comunicar sus deseos relacionados con su atención. El personal del hospital y los practicantes médicos que ofrezcan la atención en el hospital deberán apegarse a estas órdenes. Todos los derechos del paciente aplican a la persona que tenga la responsabilidad legal de tomar decisiones relacionadas con la atención médica a nombre suyo.
11. Que se respete su privacidad personal. La discusión del caso, consultas, exámenes y tratamiento son confidenciales y deben llevarse a cabo discretamente. Tiene derecho a que los visitantes salgan antes de un examen, y cuando se discutan cuestiones del tratamiento. Se utilizarán cortinas de privacidad en las habitaciones semi privadas.
12. Recibir trato confidencial de todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención y permanencia en el hospital. Le enviaremos un "Informe de Normas de Confidencialidad" por separado, en cual explica sus derechos sobre la privacidad en detalle y el modo en que podemos utilizar y divulgar su información médica protegida.
13. Recibir atención en un lugar seguro, libre de abuso, negligencia, explotación o acoso mental, físico, sexual o verbal. Tiene derecho al acceso a servicios de protección, y defensoria inclusive a notificar a las agencias gubernamentales sobre negligencia o abuso.
14. Estar libre de restricciones y reclusión de cualquier forma utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.

15. Continuidad razonable de la atención y a conocer con anticipación la hora y la ubicación de las citas, así como la identidad de las personas que ofrecen la atención.
16. Estar informado por el médico o un delegado del médico, de los requerimientos y opciones continuos de atención de la salud después de ser dado de alta del hospital. Usted tiene el derecho para estar implicado en el desarrollo y la realización de su plan de descarga. Si usted lo solicita, un amigo o familiar también podrá recibir esta información.
17. Conocer las reglas y normas del hospital que se aplican a su conducta mientras sea paciente.
18. Designar visitantes de su elección, si tiene capacidad de tomar decisiones, ya sea que los visitantes se relacionen o no por parentesco o matrimonio, a menos que:
  - a. No se permitan visitas.
  - b. Las instalaciones determinan razonablemente que la presencia de un visitante en particular podría poner en peligro la salud o seguridad de un paciente, un miembro del personal de las instalaciones de salud o algún otro visitante de las instalaciones de salud, o interrumpiría considerablemente las operaciones de las instalaciones.
  - c. Usted le ha dicho al personal de las instalaciones de salud que ya no quiere que lo visite una persona en particular.

Sin embargo, las instalaciones de salud pueden establecer restricciones razonables para las visitas, incluyendo restricciones al horario de visitas y al número de visitantes.
19. Que se consideren sus deseos, si no tiene capacidad para tomar decisiones, para fines de determinar quién puede visitarlo. La política del hospital respecto a las visitas revelará el método de esa consideración. Como mínimo, el hospital deberá incluir a cualquier persona que resida en su hogar.
20. Examinar y recibir una explicación de la cuenta del hospital, independientemente de la fuente de pago.
21. Ejercer estos derechos sin considerar género, situación económica, antecedentes educativos, raza, color, religión, ancestros, origen nacional, invalidez, orientación sexual o estado civil, o la fuente del pago por la atención.
22. Usted tiene el derecho de presentar una queja. Si desea presentar una queja en este hospital, puede hacerlo por escrito o por teléfono dirigiéndose a Mountains Community Hospital, P. O. Box 70, Lake Arrowhead, CA 92352, (909) 336-3651. El comité de quejas examinará cada queja y le proporcionará una respuesta por escrito durante los 30 días siguientes. La respuesta por escrito

incluirá el nombre de una persona del hospital con quien comunicarse, las medidas tomadas para investigar la queja, los resultados del proceso de la queja y la fecha de finalización de dicho proceso. Las inquietudes referentes a la calidad de la atención o alta prematura también se derivarán a la organización Utilization and Quality Control Peer Review Organization (PRO).

23. También tiene el derecho de presentar una denuncia ante el Departamento de Servicios de Salud (Department of Health Services) del estado independientemente de si utiliza el proceso de presentación de quejas del hospital. El número de teléfono y domicilio del Departamento de Servicios de Salud del estado es: 464 W. 4th Street, Suite 280, San Bernardino, CA 92410, 1-800-344-2896.

### **Los Pacientes tienen la responsabilidad de:**

1. Proporcionar de la mejor manera posible, información completa y correcta sobre las enfermedades presentes y pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y cualquier otro asunto relacionado con la salud del paciente. Ellos, son responsables de reportar cualquier cambio inesperado en la condición del paciente al personal médico responsable;
2. Hacer preguntas cuando no entiendan lo que se les ha dicho sobre el cuidado del paciente o sobre lo que ellos deben hacer;
3. Seguir el plan de tratamiento desarrollado por el personal médico. Ellos deben expresar cualquier preocupación que tengan sobre su habilidad de seguir el curso del tratamiento propuesto;
4. Aceptar las consecuencias de no seguir el curso del tratamiento recomendado o seguir otros tratamientos;
5. Los resultados de rechazar el tratamiento o fallar en seguir las instrucciones médicas recomendadas;
6. Observar las reglas y regulaciones del hospital relacionadas con el cuidado y la conducta del paciente;
7. Ser considerados de otros pacientes y el personal del hospital al no hacer ruido innecesario, no fumar o causar distracciones;
8. Respetar la propiedad de otras personas y del hospital.

*Este documento de Derechos de los Pacientes incorpora los requisitos de la Comisión Conjunta de Acreditación de Organizaciones de Atención de la Salud (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations); Título 22, Código de Reglamentos de California (California Code of Regulations), Artículo 70707; Artículos 1262.6, 1288.4 y 124960 del Código de Salud y Seguridad y Artículo 482.13 del Título 42 del Código de Reglamentos Federales (Code of Federal Regulations) (Condiciones de participación de Medicare).*