

Para nuestros pacientes

Como paciente, usted tiene derechos respecto a la atención médica que recibe y deseamos que se involucre. Conocer sus derechos puede ayudarle a tomar mejores decisiones sobre su atención. Si tiene preguntas, problemas, preocupaciones sobre seguridad ó si no se le ha atendido alguna necesidad, por favor infórmele a nuestro personal.

Se ofrece apoyo lingüístico e intérpretes sin ningún costo en muchos diferentes idiomas. Además, se ofrecen servicios de TDD y Relé de Voz para personas con deficiencias auditivas ó del habla. Pida asistencia a nuestro personal si necesita ayuda.

Derechos y Responsabilidades del Paciente

Como paciente, usted:

1. **Tiene derecho a recibir una atención cortés y respetuosa** y a que le hagan sentirse cómodo(a). Usted tiene el derecho a que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
2. **Hacer que se envíe a su(s) médico(s) una notificación automática de su ingreso** al Departamento de Emergencias u Hospital, alta o transferencia del Hospital. También puede optar por rechazar, sin embargo, su(s) médico(s) o clínica de atención primaria es una parte importante de su equipo de atención médica y lo ayudará con la atención continua después del alta del hospital.
Recibir asistencia del equipo de salud con notificación de su ingreso en Urgencias u Hospital, alta o traslado del Hospital a un familiar (u otro representante de su elección).
3. **Tiene derecho a conocer el nombre del médico** que será el principal responsable de coordinar su cuidado médico y los nombres y relaciones profesionales de otros médicos y personal que le atenderán.
4. **Tiene derecho a recibir información en términos que usted pueda entender** acerca del estado de su salud, diagnóstico, pronóstico, tratamiento, las expectativas de recuperación y resultados de su atención (incluyendo resultados no previstos). Tiene derecho a participar en el desarrollo ó implementación de su plan de atención. Tiene derecho a participar en cuestiones éticas que surjan en el curso de su atención, incluyendo procesos de resolución de conflictos, rehusarse a recibir servicios de resucitación y rechazar ó retirar el tratamiento para mantenerle vivo(a).
5. **Tiene derecho a tomar decisiones relacionadas con la atención médica** y recibir toda la información disponible acerca del tratamiento ó procedimiento propuesto según necesite, con el fin de dar un consentimiento informado ó rechazar un curso de tratamiento. Excepto en casos de emergencia, esta información deberá incluir una descripción del procedimiento ó tratamiento, los riesgos médicos asociados con su cuidado, cursos alternos de tratamiento ó de no tratamiento y los riesgos relativos a cada uno, y el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento ó tratamiento.
6. **Tiene derecho a solicitar ó rehusar tratamiento**, hasta donde lo permita la ley. Sin embargo, no tiene derecho a exigir tratamientos ó servicios inadecuados ó médicamente innecesarios. Tiene derecho a abandonar las instalaciones aún en contra de las indicaciones de los médicos, hasta donde lo permita la ley.
7. **Tiene derecho a que se le informe si la institución de salud ó su médico personal propone involucrarle en experimentos en humanos** que podrían afectar su atención ó tratamiento. Tiene derecho a rechazar su participación en dichos proyectos de investigación.
8. **Tiene derecho a recibir respuestas razonables a cualquier solicitud razonable** de servicio que haga.
9. **Tiene derecho a obtener una evaluación y un manejo adecuado de su dolor** y a que le proporcionen la información y las medidas para el alivio del mismo. Usted tiene el derecho a participar en las decisiones sobre el manejo de su dolor. Puede solicitar ó rechazar el uso de cualquiera ó de todas las modalidades para aliviar el dolor, incluyendo medicamentos opiáceos, si es que usted padece de dolor intenso crónico arduo. El doctor puede rehusarse a recetarle medicamento opiáceo, pero de ser así, deberá informarle que existen médicos que se especializan en el tratamiento del dolor intenso crónico arduo, con métodos que incluyen el uso de opiáceos.
10. **Tiene derecho a formular Directivas Anticipadas.** Esto incluye designar a alguien que tome decisiones si usted queda sin la capacidad de entender un tratamiento propuesto ó de comunicar sus deseos relacionados con su atención. El personal y los médicos que brindan atención deberán apegarse a estas directivas. Todos los derechos del paciente son transferibles a la persona que tenga la responsabilidad legal de tomar decisiones relacionadas con la atención médica a nombre de usted.
11. **Tiene derecho a que se respete su privacidad personal.** Las conversaciones sobre su caso, consultas, exámenes y tratamiento son confidenciales y deben llevarse a cabo discretamente. Tiene derecho a que le digan el motivo de la presencia de cualquier persona. Tiene derecho a que los visitantes salgan antes de un examen y cuando se discutan cuestiones del tratamiento. Se utilizarán cortinas para privacidad en las salas semi privadas.
12. **Tiene derecho a que todas las comunicaciones y registros correspondientes a su atención se traten de manera confidencial.** Usted recibirá por separado un Informe de Normas de Confidencialidad que explica sus derechos de privacidad en detalle y la manera en que Scripps podría usar y revelar su información médica protegida.
13. **Tiene derecho a recibir atención en un ambiente seguro**, libre de negligencia y abuso ó acoso mental, físico, sexual ó verbal. Tiene derecho al acceso de servicios de protección y defensa de sus derechos, que incluyen notificar a las agencias gubernamentales si hubiera negligencia ó abuso.
14. **Tiene derecho a que no se le restrinja** con correas ó reclusión de ningún tipo como medida de coerción, disciplina, conveniencia ó represalia por parte del personal.
15. **Tiene derecho a la continuidad de su cuidado dentro de lo razonable** y a conocer con anticipación la hora y la ubicación de las citas, así como la identidad de las personas que le brindan su cuidado.
16. **Tiene derecho a que el médico**, ó un profesional designado por el médico, le informe de los requerimientos para continuación de atención de la salud y opciones después de que se le dé de alta. Usted tiene el derecho de participar en el desarrollo e implementación de su plan de alta. Si usted lo solicita, un amigo ó familiar suyo también puede recibir esta información.
17. **Tiene derecho a conocer cuales reglas y políticas** aplican a su conducta mientras usted sea un paciente.
18. **Tiene derecho a designar visitantes o personas de apoyo de su elección**, mientras usted tenga la capacidad de tomar decisiones, y sin importar que esta persona sea su pariente de sangre o político, a menos que:
 - No se permitan visitas.
 - La institución determine que la presencia de un visitante en particular pondría en peligro la salud o seguridad de usted u otros pacientes, empleado de la institución o visitantes, o que la misma interrumpiría considerablemente

las operaciones de la institución.

- Usted le haya informado al personal de la institución que ya no desea que le visite una persona en particular. Podríamos establecer restricciones a las visitas, incluyendo restricciones al horario de visita y al número de visitantes. A usted o a su persona de apoyo se le informará de sus derechos de visita, incluso restricciones o limitaciones de haberlas. No habrá restricciones, limitaciones o denegación de privilegios de visita con base a raza, color, nacionalidad de origen, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.
- 19. **Tiene derecho a que se consideren sus deseos**, si no tiene capacidad para tomar decisiones, a fines de determinar quién podría visitarlo. El método para determinar quién puede visitarlo cumplirá con las leyes federales y se especificará en la política del hospital para visitas. Como mínimo y de acuerdo con la ley federal, el hospital deberá incluir a cualquier persona que resida en su hogar y a las personas de apoyo.
- 20. **Tiene derecho a examinar y recibir una explicación de sus cuentas**, independientemente de la fuente del pago.
- 21. **Tiene derecho a ejercer estos derechos** sin importar su, y estar libre de discriminación basada en, sexo, situación económica, nivel de educación, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad de origen, orientación sexual, identidad/expresión de género, discapacidad, condición médica, estado civil, edad, concubinato registrado, información genética, ciudadanía, idioma primario, estatus migratorio (excepto según lo requerido por ley federal) o la fuente de pago para su atención médica.
- 22. **Tiene derecho a presentar una queja por escrito** ante la administración o por medio de una llamada telefónica al supervisor o al representante de los pacientes. Un comité de agravios revisará cada queja y le hará llegar una respuesta por escrito antes de 10 días, incluyendo el nombre de alguna persona con quien comunicarse, los pasos que se tomaron para investigar, los resultados de la investigación y la fecha de conclusión. Las preocupaciones que tenga respecto a la calidad de la atención o a su alta prematura también se harán llegar a la organización denominada *Utilization and Quality Control Peer Review Organization (PRO)* adecuada.
- 23. **Tiene derecho a presentar una queja con el California Department of Public Health** aún cuando haya presentado su queja al hospital por medio de un proceso interno. El número de teléfono del *California Department of Public Health* es: para las instituciones al sur de la autopista interestatal 8, llame al 1-866-706-0759; al norte de la autopista interestatal 8, llame al 1-800-824-0613. La dirección es 7575 Metropolitan Drive, San Diego, California 92108.
- 24. **Presentar una queja** en el Departamento de Empleo y Vivienda Justa en (800) 884-1684 o (800) 700-2320 (TTY) o 2218 Kausen Dr., #100, Elk Grove, CA 95758.
- 25. **Presentar una queja** en el Junta Médica de California en www.mbc.ca.gov/consumers/complaints, (800) 633-2322 o 2005 Evergreen St., #1200, Sacramento, CA 95815.
- 26. **Contacte a The Joint Commission** si a usted le sucede un episodio de seguridad del paciente o si algo le preocupa respecto a la organización del cuidado de la salud.
En-línea: www.jointcommission.org utilizando el enlace “Informar un evento de seguridad del paciente” en el “Centro de acción” en la página de inicio del sitio web.
Fax: Office of Quality and Patient Safety, 630-792-5636, Correo: Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181

Este documento de derechos de los pacientes incorpora los requisitos de The Joint Commission; Title 22, California Code of Regulations, Section 70707, Health and Safety Code Sections 1262.6, 1288.4, and 124960; and 42 C.F.R., Section 482.13 (Medicare Conditions of Participation).

Responsabilidades del Paciente

Se han identificado las siguientes responsabilidades del paciente a fin de facilitar la prestación segura del cuidado médico, tratamiento y servicios durante su estancia.

Como paciente, usted:

1. **Tiene la responsabilidad de proporcionar información.** Los pacientes y sus familiares, según sea adecuado, deberán proporcionar, a su mejor conocimiento, la información completa y exacta sobre los padecimientos actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relativos a la salud del paciente. Los pacientes y sus familiares deberán informar los riesgos que perciban estando bajo cuidado y los cambios inesperados en el estado de salud del paciente.
2. **Tiene la responsabilidad de hacer preguntas.** Los pacientes y sus familiares, según sea adecuado, deberán hacer preguntas cuando no entiendan la atención, tratamiento, servicio ó lo que se espera que ellos hagan.
3. **Tiene la responsabilidad de seguir instrucciones.** Usted debe seguir el plan de atención, tratamiento y servicio adaptado para sus necesidades específicas por su médico y el grupo de atención médica. Usted debe expresar cualquier preocupación que tenga sobre su capacidad para seguir el plan de atención propuesto ó el curso de atención, tratamiento y servicios. Su médico le explicará las consecuencias de no seguir el curso de tratamiento propuesto.
4. **Tiene la responsabilidad de seguir las políticas de la institución.** Los pacientes y sus familiares y visitantes deben acatar las políticas según se explican en su manual y como se las explique nuestro personal. Esto incluye el respeto a la privacidad del personal y visitantes en lo que respecta a tomar fotografías y video
5. **Tiene la responsabilidad de aceptar las consecuencias.** Los pacientes y sus familiares son responsables de los resultados si no siguen el plan de atención, tratamiento y servicio.
6. **Tiene la responsabilidad de mostrar respeto y cortesía.** Los pacientes y sus familiares deben ser corteses y respetuosos con el personal de la institución de salud y de las propiedades, así como con los otros pacientes y sus propiedades; igualmente deben mostrar consideración ayudando a controlar el ruido y el número de visitantes.
7. **Tiene la responsabilidad de cumplir con los compromisos financieros.** Los pacientes y sus familiares deben cumplir con prontitud cualquier obligación financiera que se haya acordado proporcionando la información necesaria para el procesamiento de su seguro médico y, cuando sea necesario, trabajar con algún representante financiero a fin de arreglar el pago correspondiente.
8. **Tiene la responsabilidad de reconocer el efecto que su estilo de vida tiene sobre su salud personal.** Su salud depende no sólo de su atención médica profesional, sino también de las decisiones que usted toma en su vida diaria. Usted puede pedirle ayuda al personal del cuidado de la salud si necesita orientación para tomar decisiones más saludables.
9. **Tiene la responsabilidad de expresar sus preocupaciones sobre su seguridad.** Avise al personal del cuidado de la salud si usted tiene alguna preocupación sobre la seguridad ó privacidad, ó preguntas respecto a su atención ó entorno.