

Los pacientes de PeaceHealth (o los representantes de los pacientes, según corresponda) tienen derecho a...

la dignidad, el respeto y la compasión. *Esto incluye el derecho a:*

- acceder y recibir un trato respetuoso sin tener en cuenta la edad, raza, etnia, religión, cultura, idioma, discapacidad, condición socioeconómica, sexo, orientación sexual e identidad o expresión de género;
- recibir atención médica que preserve la dignidad personal; respete los valores personales, creencias y preferencias; y que aborde las necesidades psicológicas, espirituales, sociales e intelectuales;
- recibir atención en un ambiente seguro que una persona razonable consideraría seguro y que proporciona protección para la salud emocional y la seguridad física;
- estar libre de toda forma de abuso, negligencia o acoso (verbal, mental, castigo corporal, abuso físico y sexual, financiero, explotación y restricciones, y reclusión innecesarias).

Atención de calidad. *Esto incluye el derecho a:*

- obtener información completa sobre su diagnóstico, tratamiento y pronóstico presentados de una manera que se espera ser razonablemente entendible para usted, y a participar en el desarrollo e implementación de su plan de tratamiento/cuidado para pacientes hospitalizados o ambulatorios;
- recibir toda la información necesaria para tomar decisiones informadas con respecto a su atención, incluida una descripción completa del tratamiento o procedimiento antes de que la atención se preste (a menos que sea una situación emergente); los beneficios, riesgos y alternativas esperados al tratamiento, incluida la alternativa de no recibir ningún tratamiento, y solicitar o rechazar el tratamiento;
- recibir información sobre el manejo del dolor, así como opciones alternativas para el manejo del dolor, cuando sea adecuado para la afección que se está tratando;
- recibir información sobre eventos imprevistos y resultados de atención;
- recibir un examen médico de emergencia apropiado, estabilizar el tratamiento y, cuando sea necesario, transferirse a un nivel más alto de atención después de recibir una explicación sobre la necesidad y las alternativas a dicha transferencia;
- consultar con otro médico cuando usted lo solicite y haciéndose cargo de los gastos;
- solicitar una consulta con el Comité de ética de la instalación.

Seguridad. *Esto incluye el derecho a:*

- tener cuidadores que el tribunal de justicia no haya declarado culpables de abuso, negligencia, explotación, apropiación indebida de la propiedad o maltrato;
- saber que, para mejorar la seguridad del paciente, se puede realizar una vigilancia por video o auditiva en algunas salas de pacientes individuales, áreas de atención o áreas comunes.

Interacciones e información significativas. *Esto incluye el derecho a:*

- recibir acceso razonable a la asistencia de idiomas, sin cargo;
- recibir comunicaciones sobre información importante teniendo en cuenta: la visión, el habla, la audición o la discapacidad;
- elegir una persona de apoyo para participar en la planificación de la salud y la toma de decisiones sin que se le pida que proporcione una prueba de una relación legal;
- se notifique de inmediato a un médico y familiar, u otra persona de contacto designada, acerca de su ingreso al hospital;
- recibir a los visitantes que usted designe, incluido, pero no limitado a: un cónyuge, un concubino, un concubino del mismo sexo, otro miembro de la familia o un amigo, y retirar o denegar dicha designación en cualquier momento;
- ser notificado e informado acerca de los proyectos de investigación vigentes y elegir si quiere participar en la investigación;
- como beneficiario de Medicare, recibir un aviso de no cobertura y sus derechos a apelar la baja prematura;
- esperar el plan de alta para los requisitos de atención continua después del alta del hospital;
- conocer cualquier interés comercial que los proveedores puedan tener en los servicios de salud a los que se le puede derivar;
- saber acerca de cualquier acuerdo financiero que los proveedores puedan tener con servicios de atención médica externos.

Cuidado personal. *Esto incluye el derecho a:*

- conocer los nombres y las funciones de las personas que le brindan atención y que tienen la responsabilidad principal de coordinarla;
- saber qué médico o profesional independiente con licencia (Licensed Independent Practitioner, LIP) está a cargo de su atención hospitalaria y los nombres de otro personal clínico involucrado en la atención;
- participar en las decisiones de cuidados de soporte al final de la vida, incluido pero no limitado a cuidados paliativos, pastorales y otros servicios espirituales;

- formular una Directiva Anticipada y hacer que el personal de PeaceHealth respete estas directivas;
- recibir información sobre la donación de órganos, a pedido;
- la privacidad personal en la prestación de cuidados, el respeto, la dignidad, y la comodidad y confidencialidad de su información clínica y registros con respecto a la atención;
- solicitar restricciones en el uso o divulgación de su información médica protegida;
- solicitar una copia de sus registros médicos por los cuales se le puede cobrar un recargo razonable y esperar un plazo razonable;
- recibir una explicación de los recargos e información sobre la asistencia financiera;
- realizar preguntas sobre los cargos en su factura. Llame a Servicios Financieros para Pacientes al 1-877-202-3597.

Los pacientes de PeaceHealth (o los representantes de los pacientes, según corresponda) tienen la responsabilidad de:

- participar en la planificación y las decisiones con respecto a su atención médica;
- proporcionar la historia clínica, los síntomas y las condiciones concurrentes de la forma más precisa y completa posible antes y durante el curso del tratamiento;
- realizar preguntas e informar a los proveedores cuando las respuestas a las preguntas no sean claras, o no se entiendan o si no puede seguir las instrucciones o el plan de tratamiento;
- reportar de inmediato cualquier cambio en su salud, preocupaciones sobre su atención u obstáculos para seguir su plan de tratamiento;
- proporcionar la información necesaria para determinar la capacidad de pagar por los servicios y cualquier otra fuente de pago por los servicios;
- respetar la dignidad y los derechos de los demás;
- respetar los bienes de otras personas y del centro médico;
- dirigirse de una manera respetuosa que proteja y mantenga la seguridad del entorno de atención médica;
- hacer todo lo posible para seguir su plan de tratamiento acordado para alcanzar el mejor resultado posible de la atención;
- respetar y cumplir con la política de campus libre de tabaco de PeaceHealth.

Puede expresar quejas o reclamos sobre su atención o inquietudes, ya sea verbalmente o por escrito, y tener un seguimiento rápido. Pida hablar con la enfermera de cargo, el gerente del departamento o comuníquese con uno de los miembros del equipo de Gestión de Riesgos de PeaceHealth mediante los números de teléfono que figuran a continuación. También puede presentar una queja ante el estado sin temor a recibir represalias.

| | | |
|--|---|--|
| <p>PeaceHealth St. Joseph Medical Center 2901 Squalicum Parkway Bellingham, WA 98225 1-844-749-8817</p> | <p>PeaceHealth Peace Island Medical Center 1117 Spring Street Friday Harbor, WA 98250 1-844-749-8817</p> | <p>PeaceHealth United General Medical Center 2000 Hospital Drive Sedro-Woolley, WA 98284 1-844-749-8817</p> |
| <p>PeaceHealth St. John Medical Center 1615 Delaware Street Longview, WA 98632 360-514-2286</p> | <p>PeaceHealth Southwest Medical Center 400 NE Mother Joseph Place Vancouver, WA 98664 360-514-2286</p> | <p>Departamento de Salud del Estado de Washington (Washington State Department of Health) HSQA Complaint Intake P.O. Box 47857 Olympia, WA 98504-7857</p> <p>Teléfono: 360-236-4700 Llame gratis al: 800-633-6828 Fax: 360-236-2626</p> <p>Correo electrónico: HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov</p> |