

## Los pacientes de PeaceHealth tienen los siguientes derechos.

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

- recibir un trato cordial y respetuoso
- que se respete su privacidad
- no ser víctima de maltratos, negligencia, abuso verbal, mental, sexual y físico o apropiación indebida de la propiedad
- recibir atención independientemente de su edad, raza, etnia, religión, cultura, idioma, discapacidad, condición socioeconómica, sexo, orientación sexual e identidad o expresión de género
- exigir que sus registros e información permanezcan confidenciales.

### **Tiene derecho a participar en la planificación de su tratamiento.** *Esto incluye el derecho a:*

- elegir las personas que quiere que participen en su cuidado o que lo visiten, incluido el derecho a ver la lista de centros de hospicio con licencia y a elegir cualquier otro hospicio para que proporcione su atención, sujeto a cuestiones de reembolso y obligaciones contractuales
- elegir su propio médico de atención primaria
- recibir información sobre la naturaleza y el objeto de su atención
- recibir un control eficaz del dolor y de los síntomas
- rechazar la atención o el tratamiento
- realizar un testamento en vida, voluntades anticipadas o un poder en relación con las decisiones de atención médica.

### **Usted tiene derecho a recibir atención de calidad y servicios.** *Esto incluye el derecho a:*

- conocer el nombre y tipo de los proveedores que proporcionan y controlan su atención y la manera de ponerse en contacto con ellos
- que el personal que lo atienda esté debidamente capacitado
- recibir información, rechazar o aceptar por escrito cualquier cuidado que sea experimental o implique investigación
- conocer el motivo de su alta o derivación a otra agencia o nivel de atención, lo que incluye nuestras políticas y procedimientos relativos al alta, y conocer la política de respaldo para la atención si esta no se puede proporcionar según lo programado
- conocer sus requisitos de atención en desarrollo y qué otros servicios están disponibles.

### **Usted tiene derecho a estar completamente informado acerca de:**

- los servicios que se ofrecen y no se ofrecen, incluidos los servicios que se prestan en su hogar
- los cargos y políticas de pago, incluida la información sobre la cobertura del seguro y otros métodos de pago
- quién es el dueño y administrador de PeaceHealth HomeCare, el hospicio o la casa de hospicio
- cómo acceder a su propio historial médico.

### **Los pacientes de PeaceHealth son responsables de...**

- participar activamente en su atención médica y en la planificación de su atención
- informar a los cuidadores cuál es la mejor manera de comunicarse con usted y si necesita un intérprete
- ser respetuosos y colaborar con aquellos que le presten atención médica
- continuar bajo el cuidado de su médico primario para el curso de su tratamiento
- informar sobre cualquier cambio, incluidos nuevos síntomas, cambios en su salud o medicamentos, cambios en sus proveedores de tratamiento o seguro
- informar a nuestro personal lo que necesitan y realizar preguntas si no entienden algo
- entregarnos una copia del testamento en vida, de las voluntades anticipadas o del poder relativos a las decisiones de atención médica
- informar al personal si cambian sus voluntades anticipadas
- ayudar a garantizar la seguridad de todos los demás pacientes y proveedores de atención médica.

### **Puede presentar cualquier queja o reclamo sobre su atención o inquietud, ya sea de forma verbal o por escrito, y obtener un seguimiento oportuno sin temor a represalias.** Solicite hablar con 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.

- Recibirá un acuse de recibo por escrito de cómo se manejó su reclamo, siempre que sea posible, en un plazo de 7 a 10 días.
- El acuse de recibo por escrito contendrá información sobre la fecha del reclamo, quién lo presentó y por qué medios lo hizo.
- Cuando no sea posible ofrecer una solución en un plazo de 7 a 10 días, se le informará que el reclamo ha sido recibido y que recibirá una respuesta por escrito dentro de los treinta (30) días.



<p><b>PeaceHealth Homecare, Hospicio, Cuidados Paliativos, Whatcom Hospice, Whatcom Hospice House</b>  <b>(PeaceHealth Homecare, Hospice, Palliative Care, Whatcom Hospice, Whatcom Hospice House)</b>  P.O. Box 1600  Vancouver, WA 98668  360-696-5100</p> <p><b>Línea directa al hospital (Hotline to the Heart)</b>  1-844-749-8817</p>	<p><b>Departamento de Salud del Estado de Washington (Washington State Department of Health)</b>  112 Quince Street, P.O. Box 47890  Olympia, WA 98504-798</p> <p>Línea gratuita: 1-800-633-6828</p>	<p><b>Kepro</b>  5700 Lombardo Center Dr.  Suite 100  Seven Hills, OH 44131</p> <p>Teléfono: 1-888-305-6759</p>
<p><b>Para reportar sospechas de abuso de niños o adultos vulnerables, llame a la línea directa para ponerle fin al daño de DSHS: 1-866-END-HARM, 1-866-363-4276</b></p>		