

Como paciente de PeaceHealth, usted tiene los siguientes derechos:Dignidad, respeto y compasión

- Recibir un trato y atención médica con dignidad y respeto.
- Tener acceso razonable a la atención médica, al tratamiento o las adaptaciones disponibles o médicamente recomendables, independientemente de la raza, color, origen étnico, país de origen (incluyendo el poco dominio del inglés y el idioma principal), credo, cultura, religión, sexo (incluyendo el embarazo), características sexuales, orientación sexual, identidad o expresión de género, discapacidad física o mental, edad, condición de veterano discapacitado, tener una directiva anticipada o capacidad de pagar la atención (estatus socioeconómico). Se prohíbe la discriminación basada en cualquiera de los motivos mencionados arriba.
- Usted tiene derecho a designar al menos tres personas de apoyo y a tener siempre al menos una persona de apoyo físicamente presente con usted en el Departamento de Emergencias y durante su estancia en el centro de atención médica si es necesario para facilitar su atención si tiene alguno de los siguientes, entre otros:
 - Una discapacidad cognitiva, intelectual o de salud mental que afecta su capacidad para tomar o comunicar decisiones o una recomendación médica.
 - Necesita ayuda con las actividades de la vida diaria y el personal del centro de atención médica no puede darle el mismo nivel de atención o es menos eficaz dándole la ayuda.
 - Personas sordas, con dificultades auditivas o que tienen otras barreras de comunicación y necesitan la ayuda de una persona de apoyo para garantizar una comunicación efectiva con el personal del hospital; o
 - Tiene necesidades de salud conductual que la persona de apoyo puede tratar con mayor eficacia que el personal del centro de atención médica.

El personal puede negarse a permitir la presencia de una persona de apoyo designada que se niegue a cumplir o no cumpla las condiciones impuestas por el centro de atención médica o sacar a una persona de apoyo designada de una sala de procedimientos, quirófano u otra área donde generalmente solo se permite el ingreso de pacientes y personal del centro de atención médica, si es necesario para garantizar la seguridad del paciente, la persona de apoyo o el personal.

- Expresar sus valores y creencias y ejercer sus creencias espirituales y culturales que no interfieran con la prestación de la atención médica como paciente y el bienestar de los demás.
- Recibir atención médica de manera considerada y respetuosa con sus valores y creencias culturales y personales.
- Que informemos oportunamente a un familiar, incluyendo una pareja doméstica registrada, un sustituto para la toma de decisiones y su propio médico (si lo solicita) sobre su ingreso al centro de atención médica.
- Recibir información sobre sus necesidades de atención médica y las alternativas de atención cuando el centro de atención médica no pueda darle la atención que solicita. Si es médicalemente recomendable, es posible que lo transfieran a un centro apropiado y aceptable.

Atención de calidad y seguridad

- Los pacientes, la familia, incluyendo su pareja doméstica registrada o las personas legalmente autorizadas para tomar decisiones por usted, tienen derecho, en colaboración con su médico, a estar informados y tomar decisiones relacionadas con su atención médica, incluyendo la resolución de problemas con la atención médica, el derecho a aceptar atención médica o rechazar el tratamiento permitido por la ley y a estar informados de las consecuencias médicas de dicho rechazo.
- Saber los resultados de la atención, el tratamiento y los servicios, incluyendo los resultados imprevistos.
- A un manejo eficaz del dolor. Evaluaremos y manejaremos el dolor según se considere médicalemente apropiado.
- A un entorno razonablemente seguro y protegido.
- No ser víctima de ninguna forma de abuso, negligencia, explotación ni acoso.
- Que no le impongan restricción o aislamiento, de ninguna manera, como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia. La restricción o el aislamiento solo se puede imponer para garantizar su seguridad física inmediata, la de un miembro del personal u otras personas y debe suspenderse lo antes posible.
- Para mejorar la seguridad de los pacientes, se puede hacer un monitoreo por video o audio en las habitaciones individuales de algunos pacientes, en las áreas de atención o en las áreas de uso compartido.

Interacciones significativas e información

- Acceso razonable a un intérprete si usted no habla o no entiende el inglés, sin ningún costo.
- Recibir información que se adapte a problemas de la vista, habla, audición u otras necesidades especiales.
- Acceder a su información médica para pedir cambios, solicitar y recibir un recuento de las revelaciones sobre ella, según lo permita la legislación aplicable.
- Consideración de la privacidad personal y confidencialidad de la información (ejemplos: puede pedir que la comunicación sobre su información médica esté disponible en lugares alternativos; pedir que su PHI no se comparta con un proveedor anterior; pedir que se restrinjan ciertas revelaciones de su información médica; o pedir que restrinjan la revelación de la PHI sobre usted a un plan médico si planifica pagar por su propia cuenta el total antes del servicio).
- Si es beneficiario de Medicare, recibir un aviso de no cobertura y sus derechos a apelar un alta prematura.

Atención médica personal

- Conocer el nombre del médico y otros proveedores de atención que tienen la responsabilidad principal de su atención médica, y conocer la identidad y el estatus profesional de las personas responsables de autorizar y hacer los procedimientos y de atenderlo.
- Acceder de manera razonable a personas externas al centro de atención médica mediante visitas y comunicación verbal y por escrito.
- Sujeto a su consentimiento, recibir las visitas que usted elija, incluyendo, entre otros, su cónyuge, su pareja doméstica, otro familiar o un amigo, y tiene el derecho de retirar o denegar dicho consentimiento en cualquier momento. Dicho acceso se permite siempre que no interfiera con la prestación de los servicios de atención al paciente y un entorno razonablemente seguro. Cualquier restricción en la comunicación se le explicará detalladamente a usted o a su familia. Los privilegios de visita no se restringirán, limitarán ni denegarán por motivos de raza, color, credo, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género, país de origen, discapacidad o edad. Las visitas gozan de todos los privilegios de visita de igual manera, según las preferencias del paciente.
- Preparar directivas anticipadas sobre decisiones al final de la vida y tratamiento de salud mental y pedir que el centro de atención médica siga esas directivas en la medida en que la política de la organización y las leyes estatales y federales lo permitan.
- A no participar en estudios de investigación y que le informemos las opciones de atención médica alternativa.
- Participar en las cuestiones y preocupaciones éticas que surjan durante su atención. Usted o sus familiares pueden solicitar una consulta ética en relación con la resolución de conflictos, la retención de servicios de reanimación, la renuncia o retirada de tratamientos de soporte vital, la participación en estudios de investigación o ensayos clínicos y otras cuestiones éticas.
- Acceder a la atención espiritual.
- Pedir y recibir una explicación detallada de la factura de los servicios prestados.

Como paciente de PeaceHealth, sus responsabilidades son:

- Proporcionar, según su leal saber y entender, información precisa y completa y reportar cualquier cambio en su condición a su proveedor de atención. Usted tiene la responsabilidad de participar en las conversaciones sobre su plan de atención y hacer preguntas.
- Informar al equipo de atención si no entiende claramente el curso de acción contemplado y lo que se espera de usted.
- Informar a sus proveedores de atención médica cuando exista una situación cultural relacionada con el proceso de atención médica.
- Informar al equipo de atención si tiene necesidades especiales.
- Iniciar y seguir los planes de tratamiento recomendados. Como participantes activos en su atención médica, usted o sus cuidadores son responsables de comunicarse con los proveedores si tienen preguntas o no están seguros sobre el plan de tratamiento o por qué los próximos pasos son fundamentales para lograr resultados médicos positivos.
- Cuidar sus cosas personales. Eso incluye, entre otros, dentaduras postizas, anteojos, muletas, sillas de ruedas y artículos personales como joyas. El centro médico no es responsable por los daños o el extravío de esos artículos durante su estancia
- Ser responsable del cumplimiento de las siguientes normas y reglamentaciones que afectan la atención y la conducta del paciente:
 - No molestar a otros pacientes.
 - No interrumpir ni interferir con la atención médica a otros pacientes ni con las operaciones del centro de atención médica.
 - No hacer ninguna actividad ilegal en las instalaciones del centro de atención médica.
 - No fuma, vapear ni consumir productos de tabaco en el centro de atención médica.
 - No agredir física ni verbalmente al personal, claustro de maestros ni proveedores.
- Dar información de identificación personal precisa.
- Dar información económica actualizada y cumplir cualquier obligación económica con el centro de atención médica.
- Ser considerado con los derechos de otros pacientes y del personal del centro de atención médica. No se tolerarán amenazas, violencia, comunicación irrespetuosa ni acoso a otros pacientes o a cualquier miembro del personal de un centro de atención médica, por ningún motivo, incluyendo debido a la raza, color, credo, religión, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, origen étnico, país de origen, discapacidad, edad o condición de veterano o militar u otro aspecto de diferencia de un individuo. Esta prohibición se aplica tanto a usted como a sus familiares, representantes y visitas. Además, no se aceptarán solicitudes de cambios de proveedor u otro personal médico basándose en la raza, origen étnico, religión, orientación sexual o identidad de género de ese individuo. Las solicitudes de cambios de proveedor o personal médico basándose en el sexo se considerarán caso por caso y solo en función de circunstancias atenuantes.
- Respetar la propiedad de otras personas y del centro de atención médica.

Usted tiene derecho a presentar quejas sobre su atención y recibir una respuesta oportuna de acuerdo con la política establecida. Los pacientes pueden expresar libremente sus quejas y recomendar cambios sin estar sujetos a coerción, discriminación, represalias o interrupciones irrazonables de la atención, el tratamiento y los servicios. Pida hablar con el enfermero encargado, el gerente del departamento, o comuníquese con uno de los miembros del equipo de Manejo de Riesgos de PeaceHealth, usando los teléfonos de abajo. También puede presentar una queja formal ante el estado sin temor a represalias.

PeaceHealth Sacred Heart Medical Center en RiverBend 3333 RiverBend Drive Springfield, OR 97477 541-222-7300 Patient Relations Team 1-866-222-6822	PeaceHealth Cottage Grove Community Medical Center 1515 Village Drive Cottage Grove, OR 97424 541-767-5500 Patient Relations Team 1-866-222-6822
PeaceHealth Peace Harbor Medical Center 400 Ninth Street Florence, OR 97439 541-997-8412 Patient Relations Team 1-866-222-6822	Autoridad de Salud de Oregón (Oregon Health Authority), quejas sobre centros médicos Health Facility Licensing and Certification Program 800 NE Oregon Street, Suite 465 Portland, OR 97232 Teléfono: 971-673-0540 Fax: 971-673-0556 Correo electrónico: mailbox.hclc@state.or.us

También puede comunicarse con:

Centro de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS)

Defensor del paciente beneficiario de Medicare

En línea: www.medicare.gov/providers-services/claims-appeals-complaints/complaints

<https://www.cms.gov/center/special-topic/ombudsman/medicare-beneficiary-ombudsman-home>

Llamada sin costo: 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)

TTY: 1-877-486-2048