

**Los pacientes de PeaceHealth (o sus representantes, según corresponda) tienen derecho a:**

- Acceder y recibir un trato respetuoso sin importar la edad, raza, origen étnico, religión, cultura, idioma, discapacidad, nivel socioeconómico, sexo, orientación sexual e identidad o expresión de género;
- Recibir un trato y atención médica con dignidad y respeto;
- Confidencialidad, privacidad personal, seguridad, resolución de quejas, atención espiritual y comunicación. Si se necesitan restricciones de comunicación para la atención médica y seguridad del paciente, el centro documentará y le explicará las restricciones a usted y a otras personas según lo soliciten;
- Confidencialidad y seguridad de los registros clínicos;
- Estar protegido del abuso y la negligencia;
- Quejarse sobre la atención médica y el tratamiento que recibe sin temor a represalias o denegación de la atención;
- Resolución oportuna de quejas;
- Participar en todos los aspectos de su atención, incluyendo:
  - Rechazar la atención médica y el tratamiento y
  - Resolver problemas con las decisiones de atención;
- Recibir la información sobre un tratamiento o procedimiento y el resultado esperado antes del tratamiento o procedimiento;
- Que le informen sobre los resultados imprevistos;
- Participación de la familia en las decisiones sobre atención, de conformidad con sus directivas legales vigentes o con las órdenes judiciales emitidas por el tribunal;
- Recibir información y preparar una directiva anticipada, y pedirle al personal que la implemente y cumpla;
- Atención médica que preserve la dignidad personal y respete los valores, creencias y preferencias personales, y trate las necesidades psicológicas, espirituales, sociales e intelectuales;
- Recibir atención en un entorno que una persona razonable consideraría seguro y que proteja su salud emocional y seguridad física;
- No ser víctima de ninguna forma de abuso, negligencia o acoso (castigo verbal, mental, corporal, abuso físico y sexual, económico, explotación y restricciones y aislamiento innecesarios);
- Saber que, para mejorar la seguridad de los pacientes, se puede hacer un seguimiento por video o audio en las habitaciones individuales de algunos pacientes, en las áreas de atención o en las áreas habituales.
- Recibir acceso razonable a ayuda con el idioma, sin ningún costo;
- Recibir información teniendo en cuenta los problemas de la vista, habla, audición o discapacidad u otras necesidades especiales;
- Como beneficiario de Medicare, a recibir un aviso de no cobertura y su derecho a apelar;
- Recibir una explicación de los cargos e información sobre la ayuda económica;
- Haga preguntas sobre los cargos en su factura. Llame a Servicios Financieros para Pacientes al 1-877-202-3597.

**Los pacientes de PeaceHealth (o sus representantes, según corresponda) son responsables de:**

- Participar en la planificación y las decisiones relacionadas con su atención médica.
- Dar información que sea lo más precisa y completa posible, incluyendo la historia médica pertinente, los síntomas y las condiciones concurrentes antes y durante el curso del tratamiento;
- Hacer preguntas e informar a los proveedores si las respuestas no son claras, si no las entiende, o si no puede seguir las instrucciones o el plan de tratamiento;
- Reportar de inmediato cualquier cambio que ocurra en su salud, sus preocupaciones sobre la atención o los impedimentos que tenga para seguir el plan de tratamiento.
- Dar la información necesaria para determinar la capacidad de pagar los servicios y cualquier otra fuente para pagar los servicios.
- Respetar la dignidad y los derechos de los demás.
- Respetar la propiedad de otras personas y del establecimiento de atención médica;
- Actuar de manera respetuosa para proteger y mantener la seguridad del entorno de atención médica.
- Hacer todo lo que pueda para cumplir el plan de tratamiento acordado para obtener el mejor resultado posible de la atención que reciba;
- Respetar y cumplir la Política de PeaceHealth de campus libre de tabaco.

**Puede reportar sus quejas, preocupaciones o quejas formales sobre su atención, ya sea verbalmente o por escrito, y recibir un seguimiento inmediato sin temor a represalias o interrupciones en el servicio de atención.**

Pida hablar con el enfermero a cargo o el gerente del departamento, llame a uno de los miembros del equipo de Manejo de Riesgos de PeaceHealth usando el teléfono que se proporciona abajo, o comuníquese con el defensor del paciente beneficiario de Medicare o con el Departamento de Salud del Estado de Washington (Washington State Department of Health) usando la información de abajo.

<p><b>Manejo de Riesgos de PeaceHealth</b> 2901 Squalicum Parkway Bellingham, WA 98225 <b>Patient Relations Team</b> 1-844-749-8817</p>	<p><b>Centro de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS)</b> <b>Defensor del paciente beneficiario de Medicare</b> En línea: <a href="http://www.medicare.gov/providers-services/claims-appeals-complaints/complaints">www.medicare.gov/providers-services/claims-appeals-complaints/complaints</a>  <a href="https://www.cms.gov/center/special-topic/ombudsman/medicare-beneficiary-ombudsman-home">https://www.cms.gov/center/special-topic/ombudsman/medicare-beneficiary-ombudsman-home</a>  Llamada sin costo: 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) TTY: 1-877-486-2048</p>	<p><b>Departamento de Salud de Washington</b> En línea: <a href="https://doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/file-complaint-about-provider-or-facility/complaint-forms">https://doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/file-complaint-about-provider-or-facility/complaint-forms</a></p> <p>Por correo: <b>Washington State Department of Health</b> Health Systems Quality Assurance Complaint Intake P.O. Box 47857 Olympia, WA 98504-7857</p> <p>Correo electrónico: HSQACComplaintIntake@doh.wa.gov</p>
---	--	--