

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.

Manejo de Riesgos de PeaceHealth 2901 Squalicum Parkway Bellingham, WA 98225 Patient Relations Team 1-844-749-8817	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	Departamento de Salud de Washington En línea: https://doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/file-complaint-about-provider-or-facility/complaint-forms Por correo: Washington State Department of Health Health Systems Quality Assurance Complaint Intake P.O. Box 47857 Olympia, WA 98504-7857 Correo electrónico: HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov
--	--	---