



PeaceHealth

DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

PATIENT RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

This document is also available in Spanish, Vietnamese, Cambodian, and Russian. Please ask at the desk for any of these versions.

Este documento está disponible en Español, Vietnamita, Camodiano, e Ruso. Por favor pregunte en el escritorio por cualquiera de estas versiones.

Tài liệu cũng có sẵn bằng tiếng Tây Ban Nha, Nga, Cam Bốt, và bằng tiếng Việt-nam. Hãy yêu cầu các bản này tại bàn tiếp tân.

ឯកសារនេះមានសម្រាប់ភាសា Spanish, Vietnamese, Russian និង Cambodian។ សូមសួររូបថត ឬគ្រូសិក្សាអោយជួយកំណត់ទីនេះ។

Вы также можете запросить этот документ на русском, испанском, вьетнамском и камбоджийском языках.

BIENVENIDA

Como paciente del St. John Medical Center o del PeaceHealth Medical Group, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Usted tiene asimismo el derecho a reportar cualquier problema que usted o su familia puedan tener acerca de su asistencia médica y el trato recibido en el hospital. Indicamos a continuación sus derechos y responsabilidades, y la forma de informarnos acerca de dichos asuntos:

COMO PACIENTE, TENDRÁ DERECHO A:

1. Un trato considerado y respetuoso; incluso de respeto hacia sus valores y creencias personales.
2. Acceso a asistencia pastoral y otros servicios espirituales.
3. Emitir disposiciones adelantadas con relación a su salud, por si sufre alguna discapacidad física o mental, y/o para nombrar un representante que tome decisiones por usted, de conformidad con las leyes vigentes, y hacer que el personal del hospital cumpla con dichas directivas, que pueden incluir el mantenimiento o retiro de servicios de resucitación o de mantenimiento de la vida por medios artificiales. La prestación de la debida atención médica no dependerá de la existencia de una disposición adelantada. Previa solicitud de su parte, se le dará información acerca de las directivas adelantadas y donaciones de órganos.
4. Acceso a la información contenida en su expediente médico, según las normas estatales, federales y del hospital.
5. Recibir de su médico información relacionada con su tratamiento y estado de salud, en forma comprensible para usted. Esto podrá hacerse informalmente, o en una reunión formal entre los miembros del grupo médico que le esté atendiendo y usted, como paciente, y su familia. Usted podrá incluir o excluir miembros de su familia como destinatarios de su información médica.
6. Participar en la solución de dilemas relacionados con su salud.
7. Participar en la consideración de los aspectos éticos que puedan surgir de su atención médica.
8. Recibir la información necesaria para dar su consentimiento con conocimiento de causa, antes del inicio de cualquier procedimiento. Salvo en casos de emergencia, esta información por lo general incluirá una descripción del procedimiento, de los beneficios y riesgos significativos, del cálculo del tiempo en que estará discapacitado y las alternativas médicas disponibles.
9. Se le pedirá su consentimiento para grabar o filmar, con propósitos que no sean los de identificación, diagnóstico o tratamiento de los pacientes.
10. Conocer los nombres de los médicos que le atienden y del médico a cargo de la coordinación de toda su atención médica.
11. Rechazar cualquier tratamiento y ser informado acerca de las consecuencias médicas de su decisión.
12. Participar, llegado el momento, en las decisiones relacionadas con el mantenimiento de su vida por medios artificiales.
13. Ser informado o, cuando corresponda, disponer que su familia sea informada acerca de los posibles resultados positivos o negativos.
14. Estar libre de cualquier restricción en sus comunicaciones, a menos que las mismas estén limitadas por razones terapéuticas.
15. Tener acceso a los servicios de intérpretes para pacientes con escasos conocimientos del inglés o problemas de audición.
16. Solucionar quejas y problemas, sin verse sometido a coacción, discriminación, represalias o interrupción injustificada de sus tratamientos y servicios médicos.
17. Disfrutar de privacidad, durante sus tratamientos médicos.

18. Contar con un tratamiento confidencial de su expediente médico y correspondientes comunicaciones. Cierta información podrá ser entregada a personas o agencias apropiadas (por ejemplo, aseguradoras), de conformidad con las leyes estatales y/o federales.
19. Recibir atención médica en un entorno seguro y digno, que contribuya a una autoimagen positiva.
20. Estar libre de toda forma de maltrato o acoso.
21. Como paciente en este hospital, podrá esperar: información acerca de los dolores y los medios para combatirlo, un personal dedicado a prevenir y manejar los dolores, profesionales de la medicina capaces de responder rápidamente a cualquier queja relacionada con los dolores y los métodos más avanzados para manejarlos.
22. Acceso a servicios de protección facilitados por la organización.
23. Aceptar o negar su participación en proyectos o procedimientos de investigación. Esto incluye recibir información acerca de los proyectos, sus riesgos y molestias potenciales, y las ventajas de la participación.
24. Acceso imparcial a los servicios medicinalmente indicados disponibles en PeaceHealth.
25. Involucrarse en la planificación de su atención médica y sus tratamientos.
26. Recibir información acerca de su estado de salud.
27. Solicitar opciones razonables de tratamiento consideradas normales.
28. Consultar a otros médicos cuando lo desee, a su propia costa.
29. Hacer que un miembro de su familia o un representante designado por usted sean notificados prontamente al momento de su ingreso al hospital.
30. Sentirse libre de todo aislamiento y/o restricciones no medicinalmente necesarias o utilizadas como medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalia, por parte del personal.
31. Recibir el mismo nivel de atención médica de calidad que los demás pacientes, independientemente de su capacidad de pago, y la oportunidad de examinar y recibir explicaciones relacionadas con su cuenta del hospital o sus médicos.

COMO PACIENTE, TENDRÁ LA OPORTUNIDAD DE:

1. Participar activamente en decisiones relacionadas con su atención médica.
2. Ofrecer información precisa, completa y oportuna relacionada con su historial médico, con sus actuales síntomas y problemas, y otros asuntos relacionados con su salud.
3. Como paciente en este hospital, esperamos que usted interrogue a su médico o enfermero en torno a lo que podrá esperarse en cuanto al dolor y control del mismo; que discuta con ellos sus opciones para aliviarlo; que trabaje con su médico o enfermero para crear un plan de control del dolor; que pida ayuda apenas inicie el dolor; que ayude a su médico y enfermero a evaluar sus dolores; que informe si le siguen, y que explique a su médico o enfermero cualquier problema que pueda tener con relación a sus calmantes.
4. Hacer preguntas y procurar aclaraciones para entender mejor e informarse en torno a su diagnóstico y tratamiento, así como acerca de lo que se espera de usted.
5. Notificar inmediatamente a su médico o enfermero si:
 - Nota cualquier cambio en su estado de salud.
 - Tiene alguna preocupación relacionada con su salud.
 - No puede seguir ciertos tratamientos o quiere ignorarlos.
6. Seguir las instrucciones y consejos de su médico.
7. Tener consideración de los otros pacientes y del personal del hospital y asistir en el control del ruido, del fumar y de la cantidad de visitantes.
8. Ser respetuoso de la propiedad de otras personas y del hospital, y seguir las normas del hospital que afecten la atención a los pacientes y su conducta.
9. Asegurarse de que las obligaciones financieras de su atención médica sean satisfechas prontamente.
10. **CÓMO PRESENTAR QUEJAS O PROBLEMAS:** Si tiene problemas o preguntas, o si desea registrar un cumplido o felicitación, favor de:
 - Hacer contacto con el gerente del departamento involucrado.
- O -
 - Llamar a la línea de presentación de quejas o problemas del hospital:
 - Desde dentro del hospital, llamar a la extensión 4894.
 - Desde fuera del hospital, llamar al 636-4894, o a la línea gratis 1-800-438-7562, Ext. 4894.
 - O -
 - Escriba a:
 - Renee Neville
 - Center for Healthcare Improvement
 - PeaceHealth
 - P.O. Box 3002
 - Longview, WA 98632-0302
 - Escriba o llame a:
 - Office of Quality Monitoring
 - JCAHO Commission on Accreditation of Healthcare Organizations
 - One Renaissance Blvd.
 - Oakbrook Terrace, IL 60181
 - (800) 994-6610 (8:30-5:00 p.m., Hora Central, L-V)

Podrá hacer contacto con el Washington State Department of Health, llamando al 1-800-633-6828.