

# VALLEY PRESBYTERIAN HOSPITAL

## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Fecha de vigencia: Enero 2017

### SUS DERECHOS COMO PACIENTE

1. Recibir una atención considerada y respetuosa, y a sentirse cómodo. Usted tiene el derecho a que sus valores personales, creencias y preferencias culturales, psicosociales, y espirituales sean respetados.
2. Que le avisen de inmediato a un familiar (u otro representante de su elección) y a su propio médico, que usted ha sido admitido en el hospital.
3. Conocer el nombre del profesional de atención médica certificado, quien actuando en el marco de su certificación profesional, tiene la responsabilidad principal de coordinar su atención, y los nombres y las relaciones profesionales de los médicos y empleados de salud que lo atenderán.
4. Recibir información acerca de su estado de salud, diagnóstico, pronóstico, tratamiento, posibilidades de recuperación y resultados de la atención (incluyendo resultados no esperados) en términos que usted pueda comprender. Tiene derecho a tener una comunicación efectiva y participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención. También tiene el derecho a participar en cuestiones éticas que surjan durante su atención, incluyendo temas sobre resolución de conflictos, negociación a recibir servicios de reanimación, y a continuar o suspender tratamiento para mantenerlo con vida.
5. Tomar decisiones sobre su atención y recibir toda la información que pueda necesitar, acerca de cualquier tratamiento o procedimiento propuesto, para dar su consentimiento informado o negarse al tratamiento. Excepto en casos de emergencia, esta información debe incluir una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicamente significativos que implica, otras posibilidades alternativas de tratamiento o de ausencia del mismo, y los riesgos para cada caso, y el nombre de la persona a cargo del procedimiento o tratamiento.
6. Solicitar o negarse a recibir tratamiento, en la medida que lo permita la ley. Sin embargo, usted no tiene derecho a exigir tratamientos o servicios inadecuados o que no sean médicamente necesarios. Tiene derecho a abandonar el hospital incluso en contra de la recomendación de los integrantes del personal médico, en la medida que lo permita la ley.
7. Ser notificado si el hospital o el profesional de atención médica certificado que actúa en el marco de su certificación profesional proponen participar o realizar experimentos en humanos que afecten su atención o tratamiento. Tiene derecho a negarse a participar en tales proyectos de investigación.
8. Recibir respuestas razonables a toda solicitud razonable que realice sobre los servicios.
9. Recibir evaluación y control adecuados para su dolor, información sobre el dolor y medidas para el alivio del dolor, y a participar en decisiones acerca del control de su dolor. También puede solicitar o rechazar el uso de cualquiera o de todas las modalidades para aliviar el dolor, incluidos los medicamentos opiáceos, si sufre de dolor crónico grave de causa intratable. El médico puede negarse a recetar medicamentos derivados del opio, pero si fuera así, tiene la obligación de informarle que existen médicos especializados en tratamiento del dolor con métodos que incluyen el uso de opiáceos.
10. Formular instrucciones anticipadas. Esto incluye designar a una persona que tome decisiones en su nombre si usted estuviera incapacitado para comprender un tratamiento propuesto o no contara con la habilidad para comunicar sus deseos con respecto a su atención. El personal y los profesionales de la salud que proporcionan atención en el hospital cumplirán dichas instrucciones. Todos los derechos del paciente se aplican a la persona que tendrá la responsabilidad legal de tomar las decisiones relacionadas con la atención médica en su nombre.
11. Que su privacidad sea respetada. La discusión del caso, las consultas, los exámenes y el tratamiento son confidenciales y se deben realizar con discreción. Tiene derecho a que le expliquen la razón de la presencia de cualquier persona. También tiene derecho a solicitar que las visitas se retiren antes de un examen y cuando se habla de temas relacionados con el tratamiento. Se usarán cortinas para privacidad en habitaciones semiprivadas.
12. Usted tiene derecho a que todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención y permanencia en el hospital sean tratados de manera confidencial. Usted recibirá un "Aviso sobre prácticas de privacidad" (Notice of Privacy Practices) por separado, que explica en detalle sus derechos a la privacidad y de qué forma podríamos utilizar y divulgar la información protegida acerca de su salud.
13. Recibir atención en un entorno seguro, libre de abuso mental, físico, sexual y verbal, y libre de negligencia, explotación o acoso. Usted tiene derecho a acceder a servicios de protección y defensa, incluyendo la notificación a agencias del gobierno en caso de negligencia o abuso.
14. Usted tiene derecho a no ser restringido ni recluido de ninguna manera como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.
15. Usted tiene derecho a una continuidad de tratamiento razonable y a ser notificado con anticipación acerca de la fecha y lugar de sus citas médicas, como también de la identidad de las personas que proveerán los cuidados.
16. Ser informado por el médico, o un representante del médico, acerca de los requisitos y opciones para continuar con el cuidado de su salud luego de ser dado de alta del hospital. También tiene derecho a participar en el desarrollo e implementación del plan para ser dado de alta. Si lo solicita, un amigo o un familiar también pueden recibir esta información.
17. Conocer las reglas y políticas del hospital que se aplican a su conducta mientras sea paciente del hospital.
18. Designar un acompañante así como también visitantes que usted elija, si tiene la capacidad de tomar decisiones, independientemente de que el visitante sea un familiar de sangre, por matrimonio o una pareja de hecho registrada, a menos que:
  - No se permitan visitas.
  - El establecimiento determine de manera razonable que la presencia de un visitante en particular podría poner en peligro la salud o la seguridad de un paciente, de un integrante del personal del establecimiento de salud o de otros visitantes en el establecimiento, o podría perturbar de manera significativa las funciones de dicho establecimiento.
  - Usted le haya notificado al personal del establecimiento de salud que ya no desea que una persona determinada lo visite.Sin embargo, un establecimiento de salud puede establecer restricciones razonables para las visitas, incluyendo restricciones sobre los horarios de visita y la cantidad de personas. El establecimiento de salud debe informarle a usted (o a su acompañante, cuando corresponda) acerca de sus derechos para las visitas, incluyendo restricciones clínicas o limitaciones. El establecimiento de salud no puede restringir, limitar o, de ningún modo, negar los privilegios de visita por razones de raza, color, nacionalidad, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.
19. Que sus deseos sean tenidos en cuenta, si no tuviera la capacidad de tomar decisiones, para determinar quién lo puede visitar. El método de dicha determinación cumplirá con la ley federal y se informará en las políticas del hospital acerca de las visitas. Como mínimo, el hospital debe incluir a toda persona que viva en su hogar y todo acompañante en conformidad con la ley federal.
20. Evaluar y recibir una explicación de la cuenta del hospital, independientemente de la fuente de pago.
21. Ejercer estos derechos sin importar su sexo, situación económica, nivel de educación, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad de origen, orientación sexual, identidad/expresión de género, discapacidad, condición médica, estado civil, información genética, ciudadanía, primer idioma, estatus migratorio (excepto según lo requerido por ley federal) o la fuente de pago para su atención médica.
22. Presentar una queja. Si desea presentar una queja en este hospital, puede hacerlo por escrito o por teléfono. Por favor envíe su queja por escrito a: "Valley Presbyterian Hospital, Attn: Quality Department, 15107 Vanowen Street, Van Nuys, CA 91405" ó llámenos al 818.902.5758. El comité de quejas analizará cada queja y le dará una respuesta por escrito dentro de los 30 días. La respuesta por escrito incluirá el nombre de la persona con la que debe comunicarse en el hospital, las medidas tomadas para investigar la queja, los resultados del proceso de la queja, y la fecha de finalización del mismo. Las inquietudes relacionadas con la calidad de la atención o el haber sido dado de alta prematuramente, también se derivarán a la Organización de Revisión Profesional de la Utilización y Calidad de los Servicios (Utilization and Quality Control Peer Review Organization [PRO]) correspondiente.
23. Presentar una queja en el Departamento de Salud Pública de California (California Department of Public Health, CDPH) o a través de Det Norske Veritas (DNV), independientemente de que utilice el proceso de quejas del hospital. El número de teléfono y la dirección del Departamento de Salud Pública de California son: CALIFORNIA DEPARTMENT OF PUBLIC HEALTH, Licensing & Certification Office, 3400 Aerojet Ave., Unit 323, El Monte, CA 91731, 626.312.1104 ó 626.312.1106. También puede contactar al DNV llamando al 866.496.9647 o por correo electrónico a través de su sitio web, [www.DNVglhealthcare.com](http://www.DNVglhealthcare.com).

### SUS RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE

1. Ser considerado con todo el personal del hospital y los otros pacientes y asegurarse de que sus visitas sean también consideradas con el personal del hospital y los otros pacientes.
2. Cumplir con todas las reglas del hospital.
3. Proporcionar información completa y exacta de su historial médico a sus médicos y otros miembros del personal.
4. Usted tiene la responsabilidad de participar en el cuidado de su salud para poder tomar decisiones con la información correcta. Si usted no sigue el tratamiento de acuerdo al plan acordado, será su responsabilidad entender las consecuencias de sus actos. Asimismo, usted tiene la responsabilidad de notificar a su doctor u otros proveedores de atención médica, en caso de que no se puedan seguir los planes de tratamiento indicados o si tuviera cambios en su estado de salud.
5. Mantener las citas y la responsabilidad de informar al hospital cuando usted no pueda asistir a sus citas.
6. Proporcionar la información necesaria para asegurar el procesamiento correcto de facturas por el hospital y hacer planes para el pago de esas facturas tan pronto como sea posible.