

## **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE DEL HOSPITAL**

La ley federal y estatal establece ciertos derechos y responsabilidades que usted tiene cuando recibe servicios de salud. AdventHealth está comprometida a hacer todo lo posible para proteger y defender sus derechos. Si tiene alguna pregunta o desea información adicional, incluyendo una copia del texto completo de las leyes de su estado con respecto a sus derechos y responsabilidades, por favor solicítelo. Sus derechos y responsabilidades incluyen:

### **Derechos Generales**

Usted tiene derecho a:

- Un intérprete si usted no habla inglés y si uno está disponible;
- Ser informado sobre las políticas de las instalaciones respecto a sus derechos durante el proceso de admisión o antes de discontinuar con su atención siempre que sea posible;
- No ser discriminado ni denegársele privilegios de visita por motivos de raza, etnicidad, color, origen nacional, religión, cultura, lenguaje, discapacidad física o mental, edad, estatus socioeconómico, sexo, orientación sexual, o identidad de género o expresión, diagnóstico o fuente de pago;
- Servicios religiosos y otros servicios espirituales;
- Acceder a los servicios de protección y defensa disponibles;
- Una respuesta razonable a su solicitud y necesidades de tratamiento o servicio, dentro de las capacidades y misión del hospital, y las leyes y regulaciones aplicables;
- Atención y tratamiento, en cumplimiento con la ley estatal y de conformidad con prácticas médicas y de enfermería sensatas y de calidad, en un entorno seguro, que sea competente y respetuoso, que reconozca la dignidad, valores culturales y personales, creencias y preferencias, y las creencias religiosas de una persona, y proporcionen privacidad personal en la medida de lo posible durante el desarrollo del tratamiento; y
- Que los bienes de su propiedad sean tratados con respeto.

### **Calidad de la Atención y Toma de Decisiones**

Usted tiene derecho a:

- Conocer el nombre, el número de teléfono y dirección de trabajo de la persona que supervisa sus servicios y cómo comunicarse con esa persona;
- Elegir el médico participante responsable de coordinar su atención;
- Conocer los nombres, estatus profesional, y experiencia del personal que le proporciona atención o tratamiento;
- Conocer las razones por las que se producen cambios en el personal que le proporciona atención o tratamiento;
- Ser informado de su estado de salud, incluyendo información completa en lenguaje accesible, sobre su condición y diagnóstico, tratamiento propuesto (incluida información sobre riesgos, beneficios, tratamientos alternativos y posibles complicaciones o efectos secundarios) y el pronóstico;
- Estar informado sobre los resultados de su cuidado, tratamiento y servicios, así como sobre los resultados no previstos;
- Que su dolor sea tratado de la forma más eficaz que sea posible;
- Comunicación efectiva de una manera adaptada a su edad, lenguaje y capacidad de comprensión, teniendo en cuenta cualquier impedimento de visión, habla, audición o cognitivo;

- Participar y tomar decisiones informadas sobre el desarrollo e implementación de su plan de atención;
- Excepto en caso de emergencias, proporcionar consentimiento informado antes del inicio de cualquier procedimiento o tratamiento, o ambos, y a que la atención se implemente sin demoras innecesarias;
- Solicitar o rechazar cualquier tratamiento, medicamento, prueba, o procedimiento, y ser informado de los riesgos y beneficios de su solicitud o negativa;
- Ser informado anticipadamente de manera inmediata y completa sobre cualquier cambio en su plan de atención, incluido el motivo de cualquier traslado dentro o fuera del hospital;
- Estar libre de toda forma de descuido, explotación, abuso (verbal, físico, mental o sexual), castigo corporal, reclusión involuntaria o acoso;
- Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento, impuesta por el personal como un medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia (las sujeciones o reclusiones sólo pueden utilizarse para garantizar la seguridad física inmediata de un paciente, de un miembro del personal o de otras personas y deberán detenerse lo antes posible);
- Hacer que cualquier restricción o reclusión legal permitida sea aplicada de forma segura por personal capacitado;
- Hacer que sus alegaciones, observaciones y presuntos casos de abandono, explotación y abuso, incluidas las lesiones de origen desconocido y la apropiación indebida de sus bienes, sean reportadas a las autoridades competentes, sobre la base de la evaluación que haga el hospital de los presuntos hechos o según lo exija la ley;
- Que un miembro de su familia o el representante que usted elija, y su propio médico, sean notificados prontamente sobre su admisión al hospital, su alta o su traslado, entendiéndose que su médico de cabecera será notificado automáticamente, salvo que usted nos pida que no le notifiquemos automáticamente;
- Traer a cualquier persona o recibir visitas de su elección, incluyendo, pero sin limitarse a, un cónyuge, una pareja de hecho (incluyendo una pareja de hecho del mismo sexo), otro miembro de su familia, o un amigo, a las zonas accesibles al paciente del centro de atención de salud o del consultorio del proveedor, a menos que, al hacerlo, se ponga en peligro la seguridad, los derechos o la salud del paciente, de otros pacientes o del personal del centro o del consultorio, o esté contraindicado desde el punto de vista médico o terapéutico, así como el derecho a retirar o negar este consentimiento de visita en cualquier momento;
- Involucrar a su familia o a su sustituto en la toma de decisiones sobre su cuidado, tratamiento y servicio, de acuerdo con la ley y la regulación aplicable;
- Saber si las referencias a otros proveedores, son entidades en las cuales tenemos un interés financiero; y
- Recibir asistencia para obtener consultas con otro médico o profesional a su solicitud y a su costo.

### **Directivas Anticipadas y Delegados**

Usted tiene derecho a:

- Recibir información por escrito sobre su derecho a rechazar el cuidado, el tratamiento y los servicios, las directivas anticipadas, renunciar o retirar el tratamiento que lo mantiene en vida y retener los servicios de resucitación;
- Formular, revisar y modificar directivas anticipadas para que sean archivadas en el hospital, y hacer que el personal del hospital y los profesionales que proporcionan atención en el hospital cumplan con estas directivas, en la medida en que el hospital pueda, no pueda o no quiera seguir las directivas solicitadas;
- Ser remitido, si así lo solicita, a recursos de asistencia para la formulación de directivas anticipadas;

- No tener la existencia o la falta de una directiva anticipada que determine su derecho a acceder a la atención, el tratamiento y los servicios;
- Si así lo solicita, que se documente su voluntad respecto a la donación de órganos y que se respeten dicha voluntad dentro de los límites de la capacidad, la política, la ley y los reglamentos del hospital, entendiendo que, si no documenta sus deseos en relación con la donación de sus órganos, la ley establece qué miembros de su familia o sus sustitutos para la toma de decisiones pueden tomar esa decisión por usted tras su muerte;
- Nombrar un delegado para tomar decisiones de salud en su nombre, conforme lo permite la ley; y
- Que no se le niegue el derecho de acceso a una persona o agencia autorizada para actuar en su nombre para hacer valer o proteger sus derechos.

## **Investigación y Ensayos Clínicos**

Usted tiene derecho a:

- Recibir una explicación de la naturaleza, propósito, duración estimada, procedimientos que se seguirán y posibles consecuencias de cualquier investigación o procedimiento experimental antes de que la investigación o experimento se realicen y a proporcionar consentimiento informado previo y negarse a participar sin poner en peligro su acceso al cuidado, el tratamiento y los servicios no relacionados con la investigación;
- Recibir información sobre cuidados, tratamientos y servicios alternativos disponibles; y
- Ser informado cuando un médico lo considere parte de un programa de investigación de atención médica o programa de donantes, dar su consentimiento informado antes de participar en dicho programa y, en cualquier momento, negarse a continuar en cualquiera de dichos programas.

## **Finanzas**

Usted tiene derecho a:

- Recibir nuestros procedimientos generales de facturación;
- Recibir, previa solicitud y antes del inicio de la atención o el tratamiento, un estimado de los cargos por la atención médica que no sea de emergencia, incluidos los deducibles y los copagos no cubiertos por un tercero pagador, con base en la información de cobertura proporcionada por usted o su representante; y
- Independientemente de la fuente de pago, examinar y recibir una explicación razonable de su factura total por los servicios de atención médica prestados por su médico u otro proveedor de atención médica, incluyendo un detalle de los cargos por los servicios específicos de atención médica recibidos.

## **Privacidad y Confidencialidad**

Usted tiene derecho a:

- Privacidad personal y confidencialidad en la atención médica (puede ser renunciada por escrito);
- Dar su consentimiento antes de que se tomen grabaciones o imágenes suyas y se compartan con otros;
- La privacidad personal y la confidencialidad de sus registros personales y comunicaciones escritas, incluido el derecho a enviar y recibir correo a la mayor brevedad posible;
- Confidencialidad de sus registros clínicos, salvo que la ley disponga lo contrario; y
- Tras solicitud verbal o escrita, acceder, solicitar modificaciones y obtener información sobre las revelaciones que se hayan hecho de la información contenida en sus registros clínicos, dentro de un plazo razonable en una forma o formato solicitado si está fácilmente disponible y si no, en una copia impresa legible u otra forma o formato que usted y AdventHealth acuerden.

## **Quejas**

Usted y su familia tienen derecho a:

- Ser informados sobre los procedimientos de reclamos y el derecho a presentar reclamos, ya sea oralmente o por escrito, sin temor a discriminación o represalias, y que sean investigados por su proveedor dentro de un período de tiempo razonable;
- Recibir el nombre, la dirección comercial y el número de teléfono de la persona que atenderá cualquier reclamo o pregunta sobre los servicios que se le proporcionan a usted;
- Recibir una notificación por escrito de la dirección y el número de teléfono de la autoridad de licencias en su estado, que tiene la responsabilidad de otorgar licencias a su proveedor e investigar las quejas respecto a las regulaciones sobre licencias; y
- Previa solicitud por escrito, obtener una copia del informe más reciente de inspección de licencia.

## **Responsabilidad del Paciente**

El paciente será responsable por:

- Comunicar a su proveedor respecto de cualquier cambio en su condición o cualquier evento que afecte sus necesidades de servicio;
- Hacer preguntas o reconocer cuando no entienda el curso del tratamiento o la decisión de cuidado;
- Seguir las instrucciones, políticas, normas y reglamentos vigentes para apoyar el cuidado de calidad para los pacientes y un entorno seguro para todas las personas en el hospital;
- Apoyar la consideración y el respeto mutuos manteniendo un lenguaje y una conducta civilizados en las interacciones con el personal y los profesionales independientes autorizados; y
- Cumplir con sus obligaciones financieras.

## **Pacientes de Carolina del Norte**

Si usted es un paciente en Carolina del Norte, usted también tiene derecho a:

- Tratamiento médico y de enfermería que evite molestias físicas y mentales innecesarias y que no se dupliquen los procedimientos médicos y de enfermería según lo determine el médico tratante;
- Designar visitantes que recibirán los mismos privilegios de visita que los miembros de su familia inmediata, independientemente de si los visitantes están legalmente relacionados con usted;
- No ser despertado por el personal del hospital a menos que sea médicamente necesario;
- Ser transferido a otras instalaciones, previa solicitud, y siempre que sea médicamente permitido;
- Al ser dado de alta, ser informado sobre sus necesidades de atención médica continua después del alta y la forma de cumplirlas; y
- Información completa y asesoramiento sobre la disponibilidad de los recursos financieros conocidos para su atención médica.

## **Menores de Edad en Texas**

Si usted es un paciente menor de edad en Texas, usted también tiene derecho a:

- Tratamiento apropiado en el entorno menos restrictivo disponible;

- No recibir medicación innecesaria o excesiva;
- Un plan de tratamiento individualizado y a participar en el desarrollo del plan;
- Un ambiente de tratamiento humano que brinde protección razonable contra daños y privacidad adecuada para necesidades personales;
- Ser separado de los pacientes adultos; y
- Comunicación regular entre usted y su familia.

### Responsabilidad del Paciente

Usted tiene la responsabilidad de:

- Comunicar a su proveedor sobre cualquier cambio en su condición o sobre cualquier evento que afecte sus necesidades de servicio.

### Inquietudes o Quejas

Su satisfacción es importante para nosotros. Si tiene alguna inquietud o una queja, por favor permita que la persona responsable de su atención, o su supervisor, tenga la oportunidad de escuchar, revisar y ayudarlo con una resolución adecuada. Si su queja no se resuelve, por favor solicite hablar con el administrador del departamento, el director, o el supervisor. Si su inquietud no puede resolverse mediante el proceso de AdventHealth indicado, por favor permita a las instalaciones la oportunidad de tratar su reclamo.

<b>Georgia</b>	<b>Información de Contacto de las Instalaciones</b>
AdventHealth Gordon 1035 Red Bug Road Calhoun, GA 30701	Línea de Reclamos del Paciente ( <i>Patient Grievance Line</i> ) 706-602-7800, ext. 2568
AdventHealth Murray 707 Old Dalton Ellijay Road Chatsworth, GA 30705	Línea de Reclamos del Paciente ( <i>Patient Grievance Line</i> ) 706-602-7800, ext. 2568
AdventHealth Redmond 501 Redmond Road Rome, GA 30165	Defensor del Hospital ( <i>Hospital Advocate</i> ) 706-802-3950 O Director de Calidad ( <i>Quality Director</i> ) 706-236-4969
<b>Kansas</b>	
AdventHealth Ottawa 1301 Main Street Ottawa, KS 66067	Director Médico ( <i>Chief Clinical Officer</i> ) 785-229-8312
AdventHealth Shawnee Mission 9100 West 74 <sup>th</sup> Street Shawnee Mission, KS 66204	Defensor del Paciente ( <i>Patient Advocate</i> ) 913-676-2155
AdventHealth South Overland Park 7840 W 165 <sup>th</sup> Street Overland Park, KS 66223	Defensor del Paciente ( <i>Patient Advocate</i> ) 913-676-2155
AdventHealth Lenexa 23401 Prairie Star Parkway Lenexa, KS 66227	Defensor del Paciente ( <i>Patient Advocate</i> ) 913-676-2155
<b>Kentucky</b>	

AdventHealth Manchester 210 Marie Langdon Drive Manchester, KY 40962	Coordinador de la Experiencia del Paciente ( <i>Patient Experience Coordinator</i> ) 606-598-5104 ext. 3183
<b>Carolina del Norte</b>	
AdventHealth Hendersonville 100 Hospital Drive Hendersonville, NC 28792	Servicio al Cliente/Manejo de Casos/ Supervisor del Hospital ( <i>Customer Service/Case Management/Hospital Supervisor</i> ) 828-684-8501
<b>Texas</b>	
AdventHealth Central Texas 2201 South Clear Lake Road Killeen, TX 76549	Departamento de Defensa del Paciente ( <i>Patient Advocate Department</i> ) 254-519-8553 O Número TTY: 877-746-4674
AdventHealth Rollins Brook 608 North Key Avenue Lampasas, TX 76550	
Texas Health Huguley 11801 South Freeway Burlison, TX 76028	Defensor del Paciente ( <i>Patient Advocate</i> ) 817-551-2495
Texas Health Mansfield 2300 Lone Star Road Mansfield, TX 76063	Defensor del Paciente ( <i>Patient Advocate</i> ) 817-551-2495
<b>Wisconsin</b>	
AdventHealth Durand 1220 Third Avenue, West Durand, WI 54736	Administración ( <i>Administration</i> ) 715-672-4211

Adicionalmente, si su inquietud no se ha resuelto, puede comunicarse con el equipo de Gestión de Riesgos Corporativos (*Corporate Risk Management*) de AdventHealth, 407-357-2290, 900 Hope Way, Altamonte Springs, Florida 32714. La mayoría de los problemas se resolverán en 30 días o menos.

Las siguientes agencias estatales pueden ser contactadas:

Estado/Instalación	Agencia de Licencias	Agencia de Acreditación
<b>Georgia</b> AdventHealth Gordon 1035 Red Bug Road Calhoun, GA 30701  AdventHealth Murray 707 Old Dalton Ellijay Road Chatsworth, GA 30705  AdventHealth Redmond 501 Redmond Road Rome, GA 30165	<b>Oficina de Servicios Regulatorios de Georgia (Georgia Office of Regulatory Services)</b> Two Peachtree St., NW Atlanta, GA 30303-3142	<b>Comisión Conjunta (Joint Commission):</b> <b>Online:</b> <a href="https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-concern-or-complaint/">https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-concern-or-complaint/</a>  <b>Correo:</b>  Imprima el formulario como se indica más arriba y envíelo por correo a:  Oficina de Control de Calidad ( <i>Office of Quality Monitoring</i> ) La Comisión Conjunta ( <i>The Joint Commission</i> ) One Renaissance Boulevard Oakbrook Terrace, IL 60181

<p><b>North Carolina</b> AdventHealth Hendersonville 100 Hospital Drive Hendersonville, NC 28792</p> <p><b>Texas</b> AdventHealth Central Texas 2201 South Clear Lake Road Killeen, TX 76549</p> <p>AdventHealth Rollins Brook 608 North Key Avenue Lampasas, TX 76550</p> <p>Texas Health Huguley 11801 South Freeway Burleson, TX 76028</p> <p>Texas Health Mansfield 2300 Lone Star Road Mansfield, TX 76063</p> <p><b>Kansas</b> AdventHealth Ottawa 1301 Main Street Ottawa, KS 66067</p> <p>AdventHealth Shawnee Mission 9100 West 74th Street Shawnee Mission, KS 66204</p> <p>AdventHealth South Overland Park 7840 W 165th Street Overland Park, KS 66223</p> <p>AdventHealth Lenexa 23401 Prairie Star Parkway Lenexa, KS 66227</p> <p><b>Wisconsin</b> AdventHealth Durand 1220 Third Avenue, West Durand, WI 54736</p> <p><b>Kentucky</b> AdventHealth Manchester 210 Marie Langdon Drive Manchester, KY 40962</p>	<p><b>División de Servicios de Salud de Carolina del Norte</b> <i>(N.C. Division of Health Services)</i> 800-624-3004</p> <p><b>Departamento de Servicios Humanos y de Salud de Texas</b> <i>(Texas Department of Health and Human Services)</i> 1100 West 49<sup>th</sup> Street Austin, TX 78756</p> <p><b>Departamento de Salud de Kansas</b> <i>(Kansas Department of Health)</i> 1000 SW Jackson, Suite 540 Topeka, KS 66612</p> <p><b>Departamento de Servicios de Salud de Wisconsin</b> <i>(Wisconsin Department of Health)</i> 1 West Wilson Street Madison, WI 53703</p> <p><b>Gabinete de Salud y Servicios Familiares de Kentucky</b> <i>(Kentucky Cabinet</i></p>	
--	--	--

	<p><i>for Health and Family Services)</i> 275 East Main Street, 5E-A Frankfort, KY 40621</p>	
--	--	--