

# Declaración de derechos del paciente

## AdventHealth Surgery Center of Rome

### Derechos del Paciente

- Los pacientes tienen derecho a recibir atención en un entorno seguro.
- Los pacientes tienen derecho a recibir un tratamiento sin discriminación por motivos de raza, color, edad, religión, sexo, identidad o expresión de género, etnia, ciudadanía, nacionalidad, discapacidad o fuente de pago.
- Cada paciente tiene derecho a que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
- Los pacientes o el paciente, según corresponda, participan en la decisión sobre la atención, el tratamiento y los servicios prestados.
- La información del médico u otro profesional de la salud, necesaria para otorgar o denegar el consentimiento informado antes del inicio de cualquier intervención quirúrgica o tratamiento, incluidos el diagnóstico, la explicación del procedimiento o tratamiento, los resultados esperados, los beneficios, el riesgo significativo desde el punto de vista médico o los efectos secundarios graves, las alternativas médicas para la atención o el tratamiento, la probabilidad de alcanzar los objetivos y cuando esté indicado, la limitación de la confidencialidad de la información obtenida del paciente o sobre él.
- Los pacientes reciben información adecuada sobre las personas que son responsables de la prestación de su atención, tratamiento y servicios, incluidos los nombres de estas personas.
- Se les informa a los pacientes su derecho a solicitar un cambio de proveedor o de miembros del equipo asistencial, en caso de que se disponga de otras personas cualificadas.
- Los pacientes tienen derecho a rechazar la atención, el tratamiento y los servicios de conformidad con la ley y la normativa, y a ser informados de las consecuencias médicas del rechazo.
- Los pacientes tienen derecho a tomar decisiones con respecto al tratamiento de soporte vital, incluidas las medidas de reanimación. AdventHealth Surgery Center of Rome no respeta las directivas anticipadas. Su médico ha considerado que usted está lo suficientemente saludable como para someterse a una cirugía ambulatoria. Si surgiera una complicación inesperada, no podemos, a conciencia, negar el tratamiento. Si cree firmemente que desea que se cumplan sus directivas anticipadas, hable con el anestesiólogo antes de su intervención quirúrgica.
- Se informa a los pacientes, y según corresponda, a sus familiares sobre los resultados de la atención, el tratamiento y los servicios, incluidos los resultados imprevistos.
- AdventHealth Surgery Center of Rome respeta el derecho y la necesidad del paciente a tener una comunicación efectiva de manera que sea comprensible para el paciente. Los pacientes tienen derecho a servicios de interpretación y otras ayudas complementarias.
- Los pacientes tienen derecho a ser informados de las políticas y prácticas relacionadas con la atención al paciente, el tratamiento, las responsabilidades y los recursos para resolver disputas, quejas y conflictos sin temor ni represalias.
- AdventHealth Surgery Center of Rome respeta las necesidades de confidencialidad, privacidad y seguridad de los pacientes.
- Los pacientes tienen derecho al manejo del dolor.
- Los pacientes tienen derecho a acceder a servicios de protección y defensa.
- Los pacientes tienen derecho a expresar sus preocupaciones notificando a su cuidador, al responsable del centro quirúrgico o al médico.
- Los pacientes reciben información sobre los cargos de los que serán responsables, independientemente de la fuente de pago. Los pacientes tienen derecho a recibir información sobre la disponibilidad de asistencia financiera.
- Los pacientes tienen acceso, pueden solicitar modificaciones y obtener información o divulgación de sus datos médicos, de acuerdo con la ley y la normativa.

### Responsabilidades del Paciente

- Los pacientes y sus familiares, según corresponda, deben proporcionar, a su leal saber y entender, información precisa y completa sobre reclamos actuales, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud. Los pacientes y sus familiares deben informar los riesgos percibidos en su cuidado y los cambios inesperados en su afección.
- Los pacientes y sus familiares, según corresponda, deben hacer preguntas cuando no comprendan su atención, tratamiento y servicios o lo que se espera que hagan.
- Los pacientes y sus familiares deben cumplir las reglas y las normas del centro quirúrgico.
- Los pacientes deben traer a un adulto responsable para que permanezca en las instalaciones durante su estadía y traslado, y para que se quede con el paciente durante las 24 horas posteriores a la cirugía según las indicaciones del proveedor.
- Los pacientes y sus familiares debe ser considerados con el personal y los bienes del centro quirúrgico, así como con los demás pacientes y sus bienes.

Todos los centros quirúrgicos tienen la responsabilidad de garantizar que sus pacientes conserven su derecho a la independencia en la expresión, las decisiones, las acciones y la identidad personal. El objetivo de esta política es describir los derechos otorgados a todos los pacientes en AdventHealth Surgery Center of Rome con el fin de proporcionar una atención médica eficaz y considerada. Para poder proporcionar esa atención también es importante la posibilidad de que los pacientes colaboren y participen de su atención, y que ellos, sus familiares y visitas se comporten de manera razonable y responsable. La calidad de la atención al paciente es la principal preocupación de AdventHealth Surgery Center of Rome.

## Nuestro compromiso asistencial

En AdventHealth Surgery Center of Rome, nos comprometemos a brindarle la mejor experiencia en calidad de atención, con personal atento a sus necesidades personales y un servicio muy eficiente. Es probable que en alguna ocasión desee realizar consultas o plantear inquietudes con respecto a su tiempo de permanencia en nuestra institución. La información que proporcionamos a continuación explica exactamente cómo abordar y resolver sus inquietudes de la mejor manera posible para garantizar su satisfacción.

## Punto de contacto

Alentamos a todo el personal a escuchar atentamente a nuestros pacientes y a responder de manera oportuna a sus inquietudes. Creemos que el mejor momento para abordar una inquietud es cuando surge. Alentamos a todos los pacientes a hacerse oír si tienen preguntas sobre su atención o servicio. Por favor, pregunte de inmediato a la persona que lo atiende. Si no estamos satisfaciendo sus necesidades personales, queremos saberlo para poder resolver la inquietud mientras esté aquí.

## Hablar con el responsable

Si no se siente cómodo hablando directamente con la persona que lo atiende, pida hablar con el responsable. Nuestro objetivo es responder a sus preguntas y resolver cualquier inquietud rápidamente. Tenga la seguridad de que plantear su inquietud nunca tendrá un impacto negativo en la calidad de la atención que recibe. Queremos colaborar con usted para que su experiencia sea lo mejor posible.

## Proceso de quejas del paciente

Cualquier inquietud que no se resuelva con prontitud es una queja. Puede presentar una queja comunicándose con el responsable del centro quirúrgico al 706-802-3631. Su queja se resolverá lo más rápido posible y recibirá una respuesta por escrito a sus inquietudes dentro de los 30 días. Todas las inquietudes que se nos informen son confidenciales y no afectarán la atención que recibe. También tiene derecho a presentar una queja directamente ante cualquiera de los organismos estatales que se mencionan a continuación.

### Administrador del Centro:

Neal Jochimsen, Administrator  
16 John Maddox Dr.  
Rome, GA 30165  
**706-802-3634**

### Organismo estatal para denuncias:

Georgia Department of Community Health  
Healthcare Facility Regulation  
2 Peachtree St, Suite 31-447  
**404-657-5728**  
<http://dch.georgia.gov>

### Organización de acreditación:

**Accrediting Association of  
Ambulatory Health Care, Inc.**  
3 Parkway North, Suite 201  
Deerfield, IL 60015  
Phone: **847-853-6060**  
E-mail: [info@aaahc.org](mailto:info@aaahc.org)

### Línea de asistencia sobre ética de AdventHealth:

**1-888-924-8433**

### Defensor del Pueblo de Medicare:

<http://www.medicare.gov/claims-and-appeals/file-a-complaint/complaint>

Si necesita acceso a los servicios o plantear una inquietud con respecto a la discriminación en el acceso a los servicios, comuníquese con:

### Equity Compliance Coordinator

16 John Maddox Dr.  
Rome, GA 30165  
**706-802-3631**

Puede presentar una queja en persona, por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el Coordinador de Equity Compliance (Cumplimiento de la equidad) está disponible para asistirlo.

También puede presentar una demanda por derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del U.S. Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos), electrónicamente a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

o por correo o por teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Ave, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
**1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)**

Los formularios de queja están disponibles en:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>



Surgery Center  
of Rome