

Para comunicar la calidad de la atención o una inquietud sobre la seguridad del paciente a JCHAO debe enviar la queja por correo, fax o e-mail (información de envío al pie de este texto). Las quejas deberán resumirse en una o dos páginas con el nombre de la organización para la atención de la salud, dirección, ciudad y estado. Cuando se presenta una queja al Comité Conjunto (Joint Commission, en inglés) sobre una organización acreditada, usted deberá suministrar su nombre e información de contacto o bien presentar su queja en forma anónima. El hecho de suministrar su nombre e información de contacto le permitirá al Comité Conjunto informarle sobre las acciones tomadas como respuesta a su queja y también comunicarse con usted en caso de que necesiten información adicional.

**E-Mail:**

complaint@jcaho.org

**Fax:**

Office of Quality Monitoring  
(630) 792-5636

Imprimir un Formulario de Informe sobre la calidad  
(Quality Incident Report Form)

**Mail:**

Office of Quality Monitoring  
Joint Commission on Accreditation  
of Healthcare Organizations  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181

Clarian opera Methodist Hospital, Indiana University Hospital y Riley Hospital for Children como un solo hospital bajo las leyes de Indiana.

www.clarian.org



79835 CH-2750 • November 2005

# Derechos del Paciente



UNA GUIA PARA PADRES SOBRE LOS DERECHOS DEL PACIENTE



## Misión y Valores

La misión de Clarian Health es mejorar la salud de nuestros pacientes y la comunidad a través de una atención médica, educación, investigación y servicios innovadores y de gran calidad. Clarian Health protegerá, fortalecerá y fomentará los siguientes valores:

*atención total del paciente; cuerpo, mente y espíritu*

*educación sobresaliente a los proveedores de la atención médica*

*calidad de la atención médica y respeto por la vida*

*benevolencia, igualdad y justicia en la atención médica*

*liderazgo en la promoción de la buena salud*

*investigación del más alto nivel*

*una comunidad interna de respeto y confianza mutua*



Clarian Health Partners  
Methodist | IU | Riley



## Sus Derechos como Paciente

La misión de Clarian Health ha sido siempre fomentar la dignidad humana y proteger los derechos de cada paciente.

### Atención adecuada, apropiada y compasiva

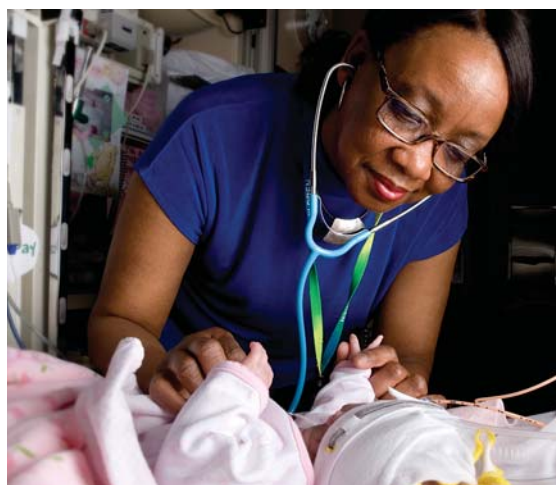
- Tiene derecho a una atención apropiada y compasiva en todo momento.
- Usted tiene el derecho de ser libre de abuso mental, físico, sexual y verbal, negligencia y explotación.
- No será discriminado(a) por su origen racial, religión, color, origen nacional, sexo, edad, incapacidad, estado civil, preferencia sexual o procedencia de los pagos.

### Identificación del personal

- Las personas que le proporcionarán atención se identificarán y le explicarán cuáles son sus funciones.

### Información sobre su estado y atención médica

- Tiene derecho a recibir información sobre su estado en una manera fácil de comprender, así como también sobre el curso del tratamiento propuesto, procedimientos y perspectiva de recuperación. Si su doctor no revela esta información porque no es aconsejable desde el punto de vista médico, él o ella deberá anotar la razón en el expediente (archivo) médico.
- Tiene derecho a designar un representante que tome decisiones en su nombre sobre su atención médica.
- Usted o su representante designado tienen derecho a participar en la consideración de temas éticos con respecto a su atención médica. Le recomendamos que se comunique con su enfermera, médico o representante del paciente para que lo ayuden.



### El control del dolor es parte del tratamiento médico, tanto durante su estancia en el hospital como al ser dado de alta. Cuando tiene dolor, tiene derecho a:

- Que le tomen su historial de medicamentos y dolor
- Que le contesten libremente sus preguntas sobre el dolor
- Elaborar un plan para el control del dolor con sus proveedores de atención médica
- Conocer qué medicamento, tratamiento o anestésico se le suministrará
- Conocer los riesgos, beneficios y efectos secundarios del tratamiento
- Conocer qué tratamientos alternativos para el dolor se encuentran disponibles
- Que tengan confianza en usted cuando dice que tiene dolor
- Que su dolor sea evaluado individualmente y a intervalos regulares
- Evaluar su dolor usando una escala para el dolor apropiada
- Pedir cambio de tratamiento si el dolor persiste
- Que se le suministre el medicamento para el dolor a la hora adecuada
- Obtener una segunda opinión o solicitar la asistencia de un especialista para el control del dolor
- Incluya a sus familiares en la toma de decisiones, si así lo desea

### Negativa al tratamiento

- Usted tiene derecho a negarse al tratamiento dentro de los límites estipulados por la ley como también a ser informado sobre las consecuencias médicas de su rechazo. Si usted se niega al cuidado o tratamiento será responsable de los resultados de esa decisión.
- Si el hospital o su personal deciden que su negativa al tratamiento le impide recibir atención adecuada de acuerdo con los estándares éticos y profesionales, las relaciones con usted podrían darse por terminadas con un aviso razonable.

### Negativa a tomar parte en procedimientos de investigación o experimentos

- Se le explicarán los procedimientos experimentales si son considerados como parte de su cuidado médico. Usted tiene derecho a negarse a tomar parte en cualquiera de dichos proyectos y a retirarse de aquellos a los cuales usted había accedido a participar previamente.

### Libertad a no ser retenido

- Usted no puede ser retenido excepto si un médico ha dado la autorización para hacerlo o si es considerado necesario en una situación de emergencia para protegerlo a usted de hacerse daño o causar daño a otras personas.

### Acceso a sus expedientes (archivos) médicos

- Generalmente, usted tiene derecho a leer sus expedientes (archivos) médicos mientras sea paciente del hospital y en presencia de un doctor o proveedor de atención médica profesional.

- Después de haber sido dado de alta, usted tiene derecho a obtener (mediante el pago) copias completas de su expediente (archivo) médico, excepto si su doctor estima que no sería recomendable desde el punto de vista médico. La información sobre cómo tener acceso a su expediente (archivo) médico puede ser obtenida comunicándose con el Departamento de Expedientes Médicos del hospital.

### Confidencialidad de los expedientes médicos

- La comunicación y los expedientes relacionados con su cuidado médico serán tratados confidencialmente.
- Usted tiene derecho a determinar, por escrito, quién podrá recibir copias de su expediente médico, excepto si, por la ley, se estipula de otro modo.

### Privacidad – personal e informativa

- Usted tiene derecho a la privacidad de su tratamiento médico y a la atención de sus necesidades personales. Esto incluye el derecho a ser entrevistado y examinado en lugares designados para garantizar el recibo de una privacidad razonable. Usted tiene el derecho a un ambiente que preserva su dignidad y contribuye a una auto-imagen positiva.
- Usted tiene derecho a hablar privadamente con quien lo desee (respetando el reglamento de visitas al hospital) excepto si su doctor considera que no sería aconsejable desde el punto de vista médico y lo documente debidamente en su expediente médico. Usted también tiene derecho a rechazar cualquier visita.

### Continuidad del cuidado médico

- Se le darán instrucciones sobre cómo continuar con el cuidado de su salud cuando sea dado de alta del hospital.
- Si fuese necesario transferirle a otro centro de cuidados de la salud, usted recibirá una explicación de la causa de dicha transferencia. Se le proporcionará asistencia para organizar su transferencia.

### Información sobre su cuenta hospitalaria

- Usted tiene derecho a recibir una explicación de su cuenta hospitalaria, excepto si lo prohíbe la ley.
- Cuando sea posible, se le informará si ya no es elegible (no cumple los requisitos) para seguridad médica.
- Usted puede pedir información al personal del hospital con respecto a la ayuda financiera para cubrir sus gastos hospitalarios.

### Otros derechos

- Usted tiene derecho a participar en actividades religiosas y/ o sociales durante su estadía en el hospital, excepto si su doctor opina que estas actividades no son aconsejables desde el punto de vista médico.

## Sus Responsabilidades como Paciente

- El cuidado de su salud es un esfuerzo conjunto entre usted, su médico y el personal del hospital. Además de sus derechos, usted deberá cumplir con las siguientes responsabilidades lo mejor posible.

### Usted es responsable de:

- Seguir las reglas y disposiciones del hospital, tal como se le han explicado o como fueron descritas en el material impreso.
- Entregar un historial médico completo y actualizado, cuando se le solicite.
- Informar al médico o enfermera si no entiende bien el tratamiento que se le brindará o si no entiende lo que deberá hacer.
- Seguir las recomendaciones y consejos dados por su médico (o el equipo para la atención de la salud) con respecto a su tratamiento.
- Pagar la cuenta del hospital o decirle al personal del hospital si es que usted no puede pagarla para que, de este modo, se le hagan otros arreglos pertinentes.
- Ser considerado con otros pacientes, el personal y la propiedad del hospital.
- Reportar a su médico cualquier cambio inesperado con respecto a su condición.

### Su cuidado...

Necesitamos su cooperación para alcanzar nuestra meta para la satisfacción del paciente. Le recomendamos llamar a su Representante del Paciente (Patient Representative). Para llamar al hospital Metodista (Methodist Hospital) marque: 962-3262; para el Hospital Universitario (University Hospital) marque: 274-8265; y para el hospital Riley para Niños (Riley Hospital for Children) marque: 274-6637 si tiene preguntas, sugerencias, preocupaciones o quejas con respecto a su cuidado médico. Si surgiera alguna preocupación o problema después de las horas normales de trabajo o durante el fin de semana, por favor llame a su enfermera.

Si usted cree que ha sido mal atendido, se le han negado servicios o fue discriminado por razones de incapacidad, podrá presentar una queja. El Representante del Paciente (Patient Representative) estará disponible para ayudarlo con este proceso. Si lo solicita, se le suministrará una respuesta por escrito.

Si usted tiene una queja, la investigaremos. Si la investigación indica un comportamiento indebido del personal de Clarian, tomaremos las medidas adecuadas con el mismo para intentar evitar dicha conducta en el futuro. Si usted lo desea, le informaremos sobre los resultados de nuestra investigación, respetando las leyes y políticas de confidencialidad.

También puede presentar su queja directamente al Departamento de la Salud del Estado de Indiana (Indiana State Department of Health). Si usted desea tener más información al respecto, por favor llame al Representante del Paciente (Patient Representative) al número arriba indicado.