

DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL PACIENTE

Como paciente del hospital o centro, usted tiene derechos que el centro está comprometido en proteger y promover. El hospital respeta sus derechos y reconoce que usted es un individuo con singulares necesidades de atención médica y debido a la importancia de respetar su dignidad personal, provee una atención considerada y respetuosa enfocada en sus necesidades individuales.

DERECHO DEL PACIENTE O DE LOS PADRES / REPRESENTANTE LEGALMENTE AUTORIZADO:

1. El derecho de acceso imparcial al tratamiento o alojamientos que están disponibles o médicamente indicado y el hospital prohíbe la discriminación basada en la edad, raza, etnia, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, estado socioeconómico, sexo, orientación sexual e identidad de género o expresión.
2. El derecho a saber la identidad y estado profesional de individuos que proveen servicios y saber cuál médico u otro profesional de medicina es el principal responsable por la atención recibida. Esto incluye el derecho a saber la existencia de cualquier relación profesional con cualquier otra institución de la salud o educativa involucrada en su cuidado.
3. El derecho a obtener información completa y actual referente al diagnóstico (al grado conocido), tratamiento, y cualquier pronóstico conocido o resultados no anticipados. Esta información será comunicada en términos que son entendidos. El hospital proveerá información al paciente que tenga discapacidad de la vista, del habla, de oír, o cognoscitiva de una manera que supla las necesidades de los pacientes, incluyendo el cumplimiento con la política del hospital acerca de animales que brindan servicios.
4. El derecho a participar en decisiones que involucran la atención médica. En la medida posible, esto debe basarse en una explicación clara y concisa de su condición y de procedimientos técnicos propuestos, incluyendo las posibilidades de cualquier riesgo de mortalidad o serios efectos secundarios, problemas relacionados con la recuperación, y la probabilidad de éxito. Usted no estará sujeto a ninguna operación sin su consentimiento voluntario o el de su representante legalmente autorizado (excepto en emergencias).
5. El hospital honra el derecho del paciente de dar consentimiento informado para producir o usar grabaciones, películas u otras imágenes del paciente en el entorno de atención médica.
6. El derecho a recibir, de su médico, información necesaria para dar consentimiento informado antes del inicio de cualquier operación y/o

tratamiento, el procedimiento y/o tratamiento específico, los riesgos involucrados, las alternativas del cuidado o tratamiento, y los beneficios del procedimiento y/o tratamiento. Usted también tiene el derecho de saber el nombre de la persona realizando los procedimientos y/o tratamiento.

7. Los pacientes o el representante del paciente (tal como es permitido bajo la ley estatal) tiene el derecho a tomar decisiones informadas en cuanto a su atención médica. Esto incluye el derecho a estar informado del estado de la salud del paciente, estar involucrado en la planificación y el tratamiento de la atención, y poder solicitar o rehusar tratamiento y estar informado de las consecuencias médicas de tal rechazo.
8. El derecho a tener una Directiva por Adelantado completa (tales como un Testamento Vital o Poder Notarial Durable para la Atención Médica) puesta en el registro médico con la expectativa de que el personal del hospital y los profesionales de medicina honren la directiva en la medida permitida por ley y la política del hospital.
9. El derecho a esperar que todas las comunicaciones y registros concernientes a la atención médica serán tratados en forma confidencial. El registro médico/la información computarizada será recuperada solo por individuos involucrados en su tratamiento, monitoreo de su calidad, y/o por otros individuos solo con su autorización escrita o la de un representante legalmente autorizado dentro de un período de tiempo razonable.
10. El derecho a repasar y/o solicitar una copia de los registros referentes a su atención médica y pedir que se le explique o interprete la información como sea necesario, excepto cuando está restringido por ley.
11. El derecho, dentro de los límites de la ley, a la privacidad personal y esperar que cualquier conversación o consulta involucrando la atención médica será conducida discretamente, y que individuos no directamente involucrados en su atención médica no estarán presentes sin su permiso.
12. El derecho a que un miembro o representante preferido de la familia y su propio médico sean notificados rápidamente cuando usted sea ingresado al hospital.
13. El derecho a una razonable respuesta del hospital respuesta a sus pedidos y necesidades de tratamiento o servicio, dentro de la capacidad del hospital, su declarada misión, y leyes y regulaciones aplicables.
14. El derecho a un ambiente que conserva la dignidad y contribuye a una autoimagen positiva, una atención médica considerada y respetuosa que incluirá las variables psicosociales, espirituales, y culturales que influyen en las percepciones de una enfermedad.
15. El paciente tiene el derecho de estar libre de descuido, explotación, y abuso verbal, mental, físico y sexual.
16. Este hospital apoya el derecho de un paciente a pedir y tener un acompañante presente durante ciertos exámenes y tratamientos físicos sensibles. Exámenes y tratamientos físicos sensibles son típicamente aquellos que involucran los órganos reproductores y sexuales, aquellos

que pueden ser percibidos como posiblemente amenazadores al sentido de privacidad o modestia de un paciente, o aquellos que pueden inducir sentimientos de vulnerabilidad o vergüenza. Los proveedores de asistencia médica deben estar conscientes que las creencias culturales y religiosas de un paciente podrían requerir la presencia de un acompañante o un proveedor del mismo género. Como parte de un plan de asistencia individualizada, la decisión de usar un acompañante durante un examen o tratamiento físicos sensible debe tomarla el paciente después de hablar con el proveedor de asistencia médica que va a realizar el examen. El acompañante puede ser otro proveedor de asistencia médica del mismo género del paciente o un amigo o miembro de la familia, dependiendo de la preferencia del paciente.

17. El derecho a una evaluación apropiada y control del dolor y estar involucrado en la planificación y tratamiento del dolor.
18. El derecho a estar libre de restricciones, de cualquier forma, que no sean médicamente necesarias o sean usadas como medios de coacción, disciplina, conveniencia o represalias por el personal.
19. El derecho a información, en el momento de ingresar, acerca de sus derechos, y responsabilidad y mecanismo para la iniciación, repaso, y cuando sea posible, la resolución de quejas concernientes a la atención médica.
20. El derecho a expresar quejas acerca de la atención médica, y pedir que dichas quejas sean repasadas y cuando sea posible, resueltas.
21. El derecho a recibir comodidad, dignidad y control de dolor mientras se atienden a en cuanto a la muerte y la expresión de profundo dolor.
22. El derecho de un apoderado, pariente cercano, o una persona legalmente autorizada a ejercer los derechos delineados por usted, en la medida permitida por la ley. (Incompetente de acuerdo con la ley o ser hallado por su médico como una persona médicamente incapaz de entender el tratamiento o procedimiento propuesto, o es incapaz de comunicar sus deseos en cuanto al tratamiento, o es un menor de edad).
23. El derecho de su representante designado a participar en la discusión de temas éticos que surjan en el cuidado de su salud.
24. El derecho, cuando sea médicamente apropiado, a ser transferido o rehusarse a ser transferido a otro centro.
25. El derecho a participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención médica, plan de tratamiento/atención de hospitalización, plan de tratamiento/atención ambulatoria y participar en el desarrollo e implementación del plan para dar de alta, y participar en el desarrollo e implementación del plan de control de su dolor.
26. El derecho a, con el consentimiento del paciente, recibir visitas como lo designe el paciente, y el derecho a retirar o negar tal consentimiento en cualquier momento. Cuando sea apropiado, su derecho puede ser ejercido por el representante del paciente.
27. El derecho a recibir cuidado pastoral y otros servicios espirituales.
28. El derecho a examinar y recibir una explicación de la factura de su hospital independientemente de la fuente de pago.

29. El derecho a saber cuáles son las reglas y regulaciones del hospital que se apliquen a su conducta como paciente.
30. El derecho de acceso a los servicios de promoción y protección.
31. El derecho a pedir que cualquier información de evaluación del paciente que se haya recopilado permanezca en forma confidencial y segura.
32. El derecho a estar informado de que la información de la evaluación del paciente no se divulgará a otros excepto por razones legítimas permitidas por la Ley de Privacidad Federal y regulaciones federales y estatales.
33. El derecho a ver, repasar y solicitar cambios en su información de salud protegida.
34. El derecho a recibir las visitas designadas por el paciente, incluyendo, pero no limitándose a un cónyuge, un compañero(a) doméstico incluyendo un compañero(a) doméstico del mismo sexo), otro miembro de la familia, o un amigo. También se incluye el derecho a retirar o negar tal consentimiento en cualquier momento.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE O DE LOS PADRES / REPRESENTANTE LEGALMENTE AUTORIZADO:

La atención que usted recibe depende parcialmente de su participación y acciones como paciente en el entorno del hospital. Por lo tanto, además de sus derechos como paciente, usted también tiene ciertas responsabilidades. Como los que proveen su atención médica, nosotros creemos que usted, como nuestro paciente, y/o su compañero(a) de suma importancia tienen la responsabilidad de:

1. Proveer información precisa y completa concerniente a sus quejas actuales, enfermedades del pasado, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.
2. Reportar riesgos percibidos en su atención médica y cambios inesperados en la condición de su salud al médico(s) y otros proveedores de atención médica.
3. Reportar cualquier problema de seguridad percibido o identificado relacionado con su atención médica o entorno físico a su médico(s) y otros proveedores de atención médica.
4. Hacer preguntas cuando no entienda lo que se le ha dicho acerca de su atención médica, o lo que se espera que usted haga en cuanto a su cuidado.
5. Seguir el plan de tratamiento establecido por su médico, incluyendo las instrucciones de los enfermeros y otros profesionales de asistencia médica cuando llevan a cabo las órdenes de su médico.
6. Participar en las decisiones relacionadas con su atención médica, incluyendo la planificación e implementación de su plan de asistencia

médica.

7. Asegurarse que el centro tenga una copia de su directiva por adelantado.
8. Aceptar la responsabilidad por sus acciones si se rehúsa a recibir tratamiento o no sigue las órdenes de su médico.
9. Asegurarse que las obligaciones económicas de la asistencia médica de su hospital sean cumplidas lo más pronto posible.
10. Seguir las políticas y procedimientos del hospital.
11. Ser considerado de los derechos de otros pacientes y personal del hospital.
12. Ser respetuoso de sus pertenencias personales y las de otras personas en el hospital.

SI DESEA REPORTAR UNA INQUIETUD O PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL:

Los pacientes pueden expresar sus preocupaciones con cualquier miembro del personal del hospital. Los pacientes tienen la posibilidad de presentar quejas las 24 horas del día, ya sea verbalmente o por escrito. Si el paciente o su representante legal autorizado desea presentar una queja, un miembro del personal lo ayudará a dirigirse a un miembro del personal del hospital o puede comunicarse con:

RELACIONES CON EL PACIENTE ChristianaCare Hospital, West Grove Campus 1.844-644-0400

Departamento de Salud de Pennsylvania La ley de Pennsylvania le da el derecho de presentar una queja relacionada a la atención y los servicios proporcionados por el hospital. Puede comunicarse con el Departamento de Salud de Pennsylvania llamando al 1-(800) 254-5164 (número sin cargo).

Pennsylvania Department of Health
Health and Human Services Building
8th Floor West
625 Forster Street
Harrisburg, PA 17120

Departamento de Salud de Pennsylvania

Línea para quejas 1-800-254-5164

Departamento de Salud de Pennsylvania

Línea para reportar abuso o negligencia a menores 1-800-932-0313
Línea para reportar abuso de adultos con discapacidades 1-800-490-8505

Departamento de Servicios para la Salud 1-412-565-5226

Mental y Abuso de Substancias de Pensilvania

Los pacientes de Medicare tienen derecho a comunicarse con la Organización de Mejora de la Calidad (QIO) en el estado de Pennsylvania:

**BFCC-QIO PROGRAM
LIVANTA LLC
PO BOX 2687
VIRGINIA BEACH, VA 23450
888-396-4646 (TOLL-FREE)**

POLÍTICA DE NO DISCRIMINACIÓN DE PACIENTES Y VISITANTES

Como receptor de asistencia financiera federal, el Hospital cumple con todas las leyes, regulaciones y políticas aplicables relacionadas con la no discriminación, y no discrimina, excluye ni trata a las personas, pacientes o visitantes de manera diferente por motivos de raza; origen étnico; estado familiar; ascendencia; Color; religión; embarazo o condiciones relacionadas; sexo; orientación o preferencia sexual; identidad de género; origen nacional (incluido el dominio limitado del inglés); edad; minusvalía o discapacidad; información genética; condición de veterano; o cualquier otra característica protegida por las leyes aplicables en la admisión, participación o recepción de los servicios y beneficios en virtud de cualquiera de sus programas y actividades, incluida la asignación o el traslado de pacientes a habitaciones, pisos y secciones; asignación de personal a los pacientes; utilización del centro de atención médica; o otorgar privilegios al personal profesionalmente calificado, ya sea llevado a cabo por el Hospital directamente o a través de un contratista o cualquier otra entidad con la que el Hospital acuerde llevar a cabo sus programas y actividades.

Esta declaración está de acuerdo con las disposiciones del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Discriminación por Edad de 1975, la Sección 1557 de la Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio (ACA), las regulaciones del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. emitidas de conformidad con estos estatutos en el Título 45 del Código de Regulaciones Federales Partes 80, 84, 90, 91 y 92.

El hospital ofrece servicios de asistencia lingüística y ayudas y servicios auxiliares adecuados de forma gratuita. En caso de preguntas, comuníquese con el administrador del hospital en **ChristianaCare Hospital, West Grove Campus – 1015 West Baltimore Pike, West Grove, PA 19390** llamando al (484) 899-9930.