

# DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

## LOS PACIENTES TIENEN LOS SIGUIENTES DERECHOS:

- Ser informados de los derechos de los pacientes antes de recibir o de discontinuar la atención, en la medida de lo posible.
- Usted o su representante para la toma de decisiones recibirán una copia impresa de los «Derechos y responsabilidades de los pacientes y del procedimiento para la presentación de quejas» cuando lo admitan y/o antes de recibir la atención.
- Si usted o su representante para la toma de decisiones no comprenden el texto escrito, tienen derecho a recibir los «Derechos y responsabilidades de los pacientes y el procedimiento para la presentación de quejas» oralmente en un idioma que puedan comprender.
- Tener acceso a un servicio de interpretación sin cargo para usted o para su representante, si no hablan ni comprenden el idioma. Tiene derecho a pedir dispositivos de asistencia para la comunicación sin costo para usted o su representante.
- No se le niega el acceso a la atención a ninguna persona por discapacidad, nacionalidad, cultura, edad, raza, religión, identidad de género ni orientación sexual.
- Recibir atención en un entorno seguro, lo que incluye, entre otros:
  - Que el personal aplique las mejores prácticas según lo determinado por investigaciones basadas en datos científicos.
  - Que el personal considere la salud emocional como parte de un entorno seguro.
  - Que el personal cumpla las Metas Nacionales de Seguridad de los Pacientes.
  - Estar libre de toda forma de abuso o acoso.
- Participar en la toma de decisiones relacionada con cuestiones éticas, los valores o las creencias personales.
- Tener acceso a sus historias clínicas en un plazo razonable.
- Recibir el «Consentimiento informado» para todos los tratamientos e intervenciones que se le practicarán en términos sencillos.
- Recibir una atención que incluya el tratamiento recomendado, incluidos los riesgos, los beneficios, las alternativas terapéuticas y las consecuencias de no cumplir con el plan de tratamiento.
- Ser informado de la probabilidad de éxito del tratamiento o la intervención.
- Participar en ensayos clínicos y estudios experimentales.
- Designar a un representante para la toma de decisiones.
- Hacer participar o no hacer participar a sus familiares o representante en su atención y en las decisiones asociadas.
- Participar en las decisiones terapéuticas, los asuntos éticos y la resolución de los conflictos en relación con su atención.
- Negarse a recibir atención.
- Conocer el período de recuperación previsto.
- Recibir analgésicos y medidas de confort.
- Conocer los nombres y el estado profesional de las personas que lo atiendan, incluido si alguien distinto del médico lo asistirá en la intervención o en el tratamiento.
- Recibir información sobre los honorarios y los planes de pago.

- Protección de la privacidad de su persona y la confidencialidad de la información personal y financiera, en línea con las leyes federales y estatales, y de su información médica excepto en caso de una emergencia en la que la historia clínica deba ser trasladada junto con usted al establecimiento médico que lo reciba.
- Protección de su seguridad física y emocional.
- Respeto de sus valores y creencias personales.
- Recibir información respecto de su afección/la intervención e instrucciones para la atención después del alta.
- Recibir información sobre el proceso de resolución de disputas y para la presentación de quejas.
- Presentar una Directiva Anticipada. El establecimiento reconoce y respeta los derechos del paciente a tomar una decisión informada respecto de su salud y los tratamientos que se le provean. Aunque creemos en los derechos de los pacientes, en nuestro establecimiento proveemos atención destinada a preservar la vida. Si ocurre algo que requiera una atención de un nivel superior al que podemos proporcionar, lo trasladaremos a un hospital cercano aprobado. Enviaremos una copia de sus Directivas Anticipadas al hospital junto con usted.

## RESPONSABILIDADES

- Brindar información correcta y completa respecto del motivo de consulta, los antecedentes de enfermedades, hospitalizaciones, medicamentos, directivas anticipadas y otros asuntos pertinentes.
- Reconocer si no comprende un tratamiento o plan de atención.
- Plantear preguntas y expresar sus inquietudes sin demora.
- Informar los cambios en su estado o síntomas, incluido el dolor.
- Solicitar la asistencia de un integrante del equipo de atención médica.
- Participar en la planificación de su atención.
- Cumplir el plan terapéutico recomendado.
- Ser acompañado por un adulto responsable que le proporcione transporte y lo asista con su atención en las primeras 24 horas después de la operación.
- Brindar un número de teléfono donde podamos comunicarnos con usted en el curso de los primeros tres días después de la operación.
- Ser considerado hacia los demás pacientes y el personal.
- Cumplir las normas y reglamentaciones del establecimiento, por ejemplo, no fumar en las instalaciones y no portar armas de fuego o armas de cualquier tipo en el establecimiento.

## PROCESO PARA PRESENTAR UNA QUEJA

- La misión de esta organización es brindar la atención que nosotros deseáramos para nuestros seres queridos y para nosotros mismos.
- Recibimos de buen grado las sugerencias, las quejas y también los agradecimientos.
- Sus comentarios son importantes para ayudarnos a mejorar la atención de nuestros pacientes y nuestro entorno.
- Usted puede expresar su queja a cualquier integrante del personal, médico o Gerente.
- El Gerente revisa todas las quejas e intenta rectificar la situación.
- Si el tema no se resuelve a su satisfacción, el Directorio revisa la queja e intenta rectificar el motivo de la queja.
- Si aún así no está satisfecho, puede elevar su reclamo ante las siguientes agencias:

Colorado Department of Public Health and Environment  
4300 Cherry Creek Drive South, Denver, CO 80222-1530  
Teléfono: 303 692 2827

The Office for Civil Rights  
Department of Health and Human Services  
999 18th Street, South Terrace, Suite 417, Denver, CO 80202  
Teléfono: 303 844 2024 o TDD 303 844 3439 y fax: 303 844 2025

Division of Accreditation Operations, Office of Quality Monitoring  
The Joint Commission  
One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181  
Teléfono: 800 994 6610 o 630 792 5276 y fax: 630 792 4276

Usted también tiene derecho a presentar una queja ante la Junta de Examinadores Médicos de Colorado, la Junta de Examinadores Odontológicos del Estado, la Junta de Podología de Colorado y el Departamento de Agencias Reglamentarias

de Colorado, si tiene alguna inquietud respecto de los servicios de atención de los pacientes de su médico, odontólogo o podólogo, excluidos los conflictos relacionados con los honorarios.

- Colorado Department of Regulatory Agencies  
1560 Broadway Avenue, Suite 110, Denver, CO 80202  
Teléfono: 303 894 7855 o línea gratuita: 800 886 7675
  
- Center for Medicare and Medicaid Services Ombudsman  
Teléfono: 800 MEDICARE (pídale al representante que derive su llamada al Ómbudsman de Medicare)  
Sitio web: [www.medicare.gov/contacts](http://www.medicare.gov/contacts) para el contacto local de SHIP  
Los usuarios de TTY deben llamar al 877 486 2048