

Para promover la seguridad del paciente, le recomendamos que hable abiertamente con su equipo de atención médica, mantenerse informado y participar en las decisiones de cuidado y las opciones de tratamiento. Acompañenos como miembros activos de su equipo de atención médica revisando los derechos y responsabilidades que se enumeran a continuación para los pacientes y representantes de pacientes.

### Usted O Su Designado Tienen Derecho A:

#### Cuidado Respetuoso Y Seguro

- Se le dará atención considerada, respetuosa y compasiva.
- Tener a un familiar/amigo y a su médico notificado cuando usted es internado en el hospital.
- Recibir atención en un entorno seguro, libre de abuso y negligencia (verbal, mental, física o sexual).
- Que se le haga un chequeo médico y se le brinden tratamientos de estabilización en caso de una urgencia médica o parto.
- Que no sea puesto en esposas o en aislamiento, a menos que sea necesario para su protección.
- Conocer los nombres y ocupación de las personas que cuidan de usted.
- Saber cuándo estudiantes, residentes u otros aprendices se ocupan en su cuidado.
- Que se respete su cultura y sus valores personales, creencias y deseos.
- Tener acceso a servicios espirituales.
- Ser tratado sin discriminación por motivos de raza, color, origen nacional, edad, género, orientación sexual, identidad o expresión de género, discapacidad física o mental, religión, etnia, idioma o capacidad de pago.
- Recibir una lista de servicios de protección y defensa, cuando sea necesario. Estos servicios ayudan a ciertos pacientes (por ejemplo, niños, ancianos, discapacitados) a ejercer sus derechos y protegerlos del abuso y la negligencia.
- Recibir información sobre las tarifas hospitalarias y de los médicos.
- Solicitar un presupuesto de gastos hospitalarios antes de recibir atención médica.

#### Comunicación Y Participación Efectiva En Su Cuidado Medico

- Recibir información durante su visita de una manera que pueda entender. Esto incluye asistencia de comunicación como intérpretes de dactilología (lengua de señas/lengua de signos), idiomas extranjeros, así como asistencia visual, de hablar y auditiva, proporcionada gratuita.
- Obtener información de su médico/proveedor sobre:
  - su diagnóstico
  - los resultados de las pruebas
  - posibles resultados de atención y resultados imprevistos de atención

- Participar en su plan de atención y plan de alta o solicitar una evaluación del plan de alta en cualquier momento.
- Incluir a su familia en las decisiones sobre el cuidado.
- Hacer preguntas y obtener una respuesta oportuna a sus preguntas o solicitudes.
- Tener controlado su dolor.
- Rechazar el cuidado.
- Tener a alguien con usted para que le apoye emocionalmente, a menos que esa persona interfiera con sus derechos, seguridad o salud.
- Pedir que un acompañante esté con usted durante los análisis, exámenes o procedimientos.
- Elegir a su persona de apoyo y visitantes y cambiar de opinión sobre quién puede visitarle.
- Seleccionar a alguien para tomar decisiones de atención médica por usted si en algún momento no puede tomar esas decisiones (y tener todos los derechos del paciente aplicados a esa persona).

#### Decisiones de Fin de Vida

- Crear o cambiar una directiva anticipada (también conocida como testamento vital o poder duradero notarial para el cuidado de la salud).
- Hacer que sus deseos de donación de órganos se conozcan y honren, si posible.

#### Consentimiento Informado

- Dar permiso (consentimiento informado) antes de que se proporcione cualquier atención que no sea de emergencia, incluyendo:
  - riesgos y beneficios de su tratamiento
  - alternativas a ese tratamiento
  - riesgos y beneficios de esas alternativas

Aceptar o rechazar ser parte de un estudio de investigación sin afectar su atención.

Aceptar o rechazar que le tomen imágenes para fines distintos a su cuidado.


#### Privacidad Y Confidencialidad


- Tener privacidad y tratamiento confidencial y comunicación sobre su cuidado.
- Se le dará una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad de HIPAA, que incluye información sobre cómo acceder a su expediente médico.


# Lake Chelan Health

## Derechos y Responsabilidades del Paciente

### Quejas

 Quejarse y tener su queja revisada sin afectar su atención médica. Si tiene un problema o una queja, puede hablar con su médico, gerente de enfermería o gerente de departamento.

 También puede comunicarse con relaciones de pacientes al 1-844-729-4088.

 Si su problema no se resuelve a su satisfacción, hay otros grupos externos con los que puede ponerse en contacto incluyen:

- **Hospital's Quality Improvement Organization (QIO) for coverage decisions or to appeal a premature discharge:**

Qualis/BFCC-QIO  
P.O. BOX 33400  
Seattle, WA 98133  
1-800-949-7536

- **State Agency:**

Washington State Department of Health  
Health Systems Quality Assurance  
Complaint Intake  
PO Box 47857  
Olympia, WA 98504-7857  
Email: [hsgacomplaintintake@doh.wa.gov](mailto:hsgacomplaintintake@doh.wa.gov)  
Phone: 1-800-633-6828


- **Accreditation Agency:**


DNV-GL Healthcare  
Attn: Hospital Complaint DNV GL Healthcare Inc.  
400 Techne Center Drive, Suite 100  
Milford, OH 45150-2792  
Phone: (866) 523-6842  
<https://www.dnvglhealthcare.com/complaint>


- **To address discrimination concerns, you may also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services:**


Office for Civil Rights  
200 Independence Ave., SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201  
1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)  
[OCRMail@hhs.gov](mailto:OCRMail@hhs.gov)  
Complaint forms are available at:  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

### Usted Tiene La Responsabilidad De:


 Proporcionar información precisa y completa sobre su salud, domicilio, número de teléfono, fecha de nacimiento, compañía de seguros y empleador.


 Llame si no puede cumplir con su cita.


 Sea respetuoso con su equipo del hospital, desde los médicos, enfermeras y técnicos hasta las personas que entregan sus comidas y los equipos de limpieza.


 Ser atento en lenguaje y conducta a otras personas y propiedades, incluyendo ser consciente de los niveles de ruido, privacidad y número de visitantes.

 Darnos una copia de su directiva anticipada.


 Hacer preguntas si hay algo que no entienda.


 Reportar cambios inesperados en su salud.


 Seguir la póliza y los procedimientos del hospital según las instrucciones.

 Asumir la responsabilidad de las consecuencias de negarse a la atención o no seguir las instrucciones.

 Dejar objetos de valor en casa.

 Mantener toda la información sobre el personal del hospital u otros pacientes en privado.

 No tomar fotografías, videos o grabaciones sin el permiso del personal del hospital.

 Asegurar que las obligaciones financieras de la atención hospitalaria se cumplan lo antes posible