

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

1. Se le dará atención considerada, respetuosa y compasiva.
2. Tener a un familiar/amigo y a su médico notificado cuando usted es internado en el hospital.
3. Recibir atención en un entorno seguro, libre de abuso y negligencia (verbal, mental, física o sexual).
4. Que se le haga un chequeo médico y se le brinden tratamientos de estabilización en caso de una urgencia médica o parto.
5. Que no sea puesto en esposas o en aislamiento, a menos que sea necesario para su protección.
6. Conocer los nombres y ocupación de las personas que cuidan de usted.
7. Saber cuándo estudiantes, residentes u otros aprendices se ocupan en su cuidado.
8. Que se respete su cultura y sus valores personales, creencias y deseos.
9. Tener acceso a servicios espirituales.
10. 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.
11. 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.
12. Recibir información sobre las tarifas hospitalarias y de los médicos.
13. Solicitar un presupuesto de gastos hospitalarios antes de recibir atención médica.

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

1. 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.
2. Obtener información de su médico/proveedor sobre:
  - su diagnóstico
  - los resultados de las pruebas
  - posibles resultados de atención y resultados imprevistos de atención

3. Participar en su plan de atención y plan de alta o solicitar una evaluación del plan de alta en cualquier momento.
4. Incluir a su familia en las decisiones sobre el cuidado.
5. Hacer preguntas y obtener una respuesta oportuna a sus preguntas o solicitudes.
6. Tener controlado su dolor.
7. Rechazar el cuidado.
8. Tener a alguien con usted para que le apoye emocionalmente, a menos que esa persona interfiera con sus derechos, seguridad o salud.
9. Pedir que un acompañante esté con usted durante los análisis, exámenes o procedimientos.
10. Elegir a su persona de apoyo y visitantes y cambiar de opinión sobre quién puede visitarle.
11. 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

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

#### Consentimiento Informado

1. 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
2. Aceptar o rechazar ser parte de un estudio de investigación sin afectar su atención.
3. Aceptar o rechazar que le tomen imágenes para fines distintos a su cuidado.

#### Privacidad Y Confidencialidad

1. Tener privacidad y tratamiento confidencial y comunicación sobre su cuidado.
2. 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

1. 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.
2. También puede comunicarse con el Director de Calidad y Seguridad de Pacientes al 509-682-3300 Extensión 7814.
3. Si su problema no se resuelve a su satisfacción, hay otros grupos externos con los que puede ponerse en contacto que incluyen:
  - Llame a la línea directa de Cumplimiento al 888-866-6321
  - 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:

1. Proporcionar información precisa y completa sobre su salud, domicilio, número de teléfono, fecha de nacimiento, compañía de seguros y empleador.
2. Llame si no puede cumplir con su cita.
3. 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.
4. Ser atento en lenguaje y conducta a otras personas y propiedades, incluyendo ser consciente de los niveles de ruido, privacidad y número de visitantes.
5. Darnos una copia de su directiva anticipada.
6. Hacer preguntas si hay algo que no entienda.
7. Reportar cambios inesperados en su salud.
8. Seguir la póliza y los procedimientos del hospital según las instrucciones.
9. Asumir la responsabilidad de las consecuencias de negarse a la atención o no seguir las instrucciones.
10. Dejar objetos de valor en casa.
11. Mantener toda la información sobre el personal del hospital u otros pacientes en privado.
12. No tomar fotografías, videos o grabaciones sin el permiso del personal del hospital.
13. Asegurar que las obligaciones financieras de la atención hospitalaria se cumplan lo antes posible.