

# DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

Cada paciente en Affinity Health System (AHS) – Ministry Health Care (MHC) o cuando sea apropiado, el representante del paciente (como se permite bajo la ley de Wisconsin) tiene el derecho a:

1. Ser informado de sus derechos como paciente cuando sea admitido en el hospital o por al dar o discontinuar atención, cuando sea posible.
2. Que se informe tan pronto sea posible a un miembro de su familia o un representante elegido por usted y a su médico particular, cuando usted sea ingresado(a) a este hospital.
3. Un proceso de queja formal para el inicio, y cuando sea posible, la pronta resolución de quejas y reclamaciones de los pacientes y las quejas con respecto a la calidad de la atención y la privacidad de la información de salud, así como la información sobre a quién contactar, incluyendo las agencias estatales y la Comisión Conjunta (Joint Commission en inglés) para presentar una queja. El proceso para quejas/reclamaciones y los plazos para resoluciones se encuentran en la Carta de los Derechos del Paciente de AHS y la política de Resolución de Quejas de Pacientes los cuales se pueden obtener al ponerse en contacto con nuestro Vice Presidente de Gestión de la Calidad y Riesgo a través del Centro de Atención al Paciente al: **920.996.3770**.
4. Participar en la elaboración y ejecución de su plan de atención y el derecho a tomar decisiones informadas con respecto a su cuidado. Esto incluye el derecho de aceptar la atención médica o de rechazar el tratamiento en la medida permitida por la ley y ser informado de las consecuencias médicas de tal negación.
5. Ser informado de su estado de salud, participar en la planeación y tratamiento de su cuidado, y poder solicitar o rechazar el tratamiento. Este derecho no debe ser interpretado como un mecanismo para exigir el suministro de tratamiento o servicios considerados médicamente innecesarios o inapropiados.
6. Elaborar directivas anticipadas y nombrar a un sustituto para que tome decisiones de atención médica en nombre de él/ella en la medida permitida por la ley, y para que el personal del hospital y de la clínica y los médicos que ofrezcan la atención cumpla con estas directivas.
7. Privacidad personal y confidencialidad de información a excepción en los casos permitidos por ley.
8. Recibir atención en un ambiente seguro.
9. Mantenerlo(a) libre de todas formas de abuso y acoso.
10. La confidencialidad de su historial clínico.
11. Acceder a la información contenida en sus registros médicos dentro de un plazo razonable. AHS no debe frustrar los esfuerzos legítimos de las personas a tener acceso a sus propios registros médicos y deben esforzarse activamente por satisfacer estas solicitudes tan pronto como su sistema de mantenimiento de registros lo permita.
12. Estar libre de restricciones de ningún tipo que no sean médicamente necesarias o que sean utilizadas como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.
13. Estar informado(a) sobre resultados poco favorables del tratamiento.
14. Conocer la identidad y el estado profesional de las personas que prestan servicio a ellos.
15. Atención que incluye consideraciones de variables psicosociales, espirituales y culturales.
16. Tener acceso razonable a atención considerada y respetuosa.
17. Negarse a participar en investigaciones o a recibir un tratamiento experimental y el derecho a retirar su participación en cualquier momento.
18. Participar en la consideración de las cuestiones éticas que surgen en su cuidado.
19. Alivio de dolor cuando sea posible.



20. Atención al final de la vida la cual optimiza la comodidad y dignidad, e incluye el manejo eficaz del dolor.
21. Recibir servicios de un intérprete calificado, sin costo para ellos, no ser obligados a depender de sus hijos menores de edad, otros familiares o amigos como intérpretes, y presentar una queja sobre los servicios de acceso al idioma que reciben tras ponerse en contacto con nuestro Vice Presidente de Manejo de Calidad y Riesgo vía Centro de Atención al Paciente al: **920.996.3770**.
22. Recibir de la organización el "Aviso de Prácticas de Privacidad", como requieren las regulaciones de privacidad de la ley HIPAA, la cual delinea cómo se puede usar y divulgar la información de salud y los derechos del paciente y de los derechos legales de los proveedores con respecto a la información médica protegida.
23. Que no se puede negar la atención adecuada debido a su raza, etnicidad, cultura, origen nacional, descendencia, idioma, religión, incapacidad o impedimento mental o físico, estado socio-económico, o medio de pago, sexo, estado civil, orientación sexual, e identidad de género o expresión.
24. Saber quién tiene la responsabilidad general de su cuidado.
25. Excepto en casos de emergencia, no ser trasladado(a) a otro centro sin haberle dado una explicación completa por el traslado, la provisión hecha para la atención continua y la aceptación por parte del centro receptor.
26. Examinar su cuenta y recibir una explicación de la cuenta, independientemente de la fuente de pago y recibir, cuando usted lo pida, información sobre ayuda financiera disponible a través de la organización.
27. Designar a las personas que tienen permiso para visitar y personas para estar presentes con el paciente para apoyo emocional durante su estadía en el hospital.

Nota: Los pacientes en las áreas de cuidados especiales, tales como Abuso de Alcohol y Otras Drogas, Salud Mental de Adultos, y Salud Mental del Niño y Adolescente recibirán información específica sobre los derechos y las quejas del paciente durante su ingreso a las áreas de atención especializada.

#### **Todos los pacientes tienen la responsabilidad de:**

- Participar activamente en decisiones acerca de su atención médica, tratamientos y servicios.
- Ser lo más exacto y completo posible en el suministro de información acerca de su historial médico.
- Notificar a su médico, enfermera u otro proveedor de atención con respecto a las preocupaciones acerca de un curso de tratamiento o decisión de atención, o si sienten que no pueden o no van a seguir un plan de tratamiento.
- Notificar a su médico, enfermera u otro proveedor de salud con respecto a la preocupación acerca de su atención en el hospital o clínica.
- Pedir que le aclaren al no entender lo que se pide o por qué se lo pide.
- Ser considerado(a) con otros pacientes y el personal, respetando la privacidad y confidencialidad de ellos.
- Utilizar la propiedad y el equipo del hospital o clínica para el uso previsto.
- Seguir las instrucciones, políticas, normas y reglamentos establecidos para apoyar la atención de calidad para los pacientes y un ambiente seguro para todos los individuos en el hospital y la clínica.
- Apoyar la consideración y el respeto mutuo mediante el uso de lenguaje y conducta cortés en las interacciones con los médicos, enfermeras y otro personal.
- Cumplir con los compromisos financieros.

Si Ud. tiene alguna pregunta o inquietud acerca de sus derechos o de la atención recibida en Affinity Health System – Ministry Health Care póngase en contacto con el Centro de Atención al Paciente al **920.996.3770** y/o con el director/gerente del departamento.

