

HOAG ORTHOPEDIC INSTITUTE

SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE

DERECHOS DEL PACIENTE

Tiene derecho a lo siguiente:

1. Recibir atención considerada y respetuosa, y a que se le brinde comodidad. Tiene derecho al respeto de sus necesidades culturales, psicosociales, pastorales y espirituales, así como a sus valores personales, dignidad, creencias y preferencias.
2. Determinar que un familiar (u otro representante de su elección) y su médico de cabecera sean notificados de inmediato de su ingreso al hospital. Su familia, según corresponda y lo permita la ley, con su autorización o la de su representante legal, podrá participar en las decisiones sobre su atención, tratamiento y servicios.
3. Conocer el nombre del profesional de la salud autorizado que actúa dentro del ámbito de su licencia profesional y que tiene la responsabilidad principal de coordinar su atención, así como los nombres y la relación profesional de otros médicos y otros profesionales que lo atenderán.
4. Recibir información sobre su estado de salud, el diagnóstico, el pronóstico, el tratamiento, las perspectivas de recuperación y los resultados de la atención (incluidos los resultados imprevistos) en términos que pueda comprender. Tiene derecho a acceder a su historial médico. Recibirá un aviso de prácticas de privacidad por separado que explica sus derechos de acceso a su historial. Tiene derecho a una comunicación efectiva y a participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención. Tiene derecho a participar en las cuestiones éticas que surjan durante su atención médica, incluyendo la resolución de conflictos, la decisión de no aplicar reanimación cardiopulmonar y la decisión de renunciar o retirar el tratamiento de soporte vital.
5. Tomar decisiones sobre su atención médica y a recibir toda la información necesaria sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto para dar su consentimiento informado o rechazarlo. Salvo en casos de emergencia, esta información deberá incluir una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicamente significativos que conlleva, las alternativas de tratamiento o la falta de tratamiento y los riesgos asociados a cada una, así como el nombre de la persona que realizará el procedimiento o tratamiento.
6. Participar en las decisiones sobre su atención médica, incluyendo el derecho a solicitar o rechazar un tratamiento, en la medida en que lo permita la ley. Sin embargo, no tiene derecho a exigir tratamientos o servicios inapropiados o médicamente innecesarios.

Tiene derecho a abandonar el hospital, incluso en contra del consejo del personal médico, en la medida en que lo permita la ley.

7. Recibir asesoramiento si el hospital o el profesional de la salud autorizado, actuando dentro del ámbito de su licencia profesional, propone realizar experimentación en humanos que afecte su atención o tratamiento. Tiene derecho a negarse a participar en dichos proyectos de investigación.
8. Recibir respuestas razonables a cualquier solicitud razonable de servicio.
9. Obtener una evaluación y un manejo adecuados de su dolor, información sobre el dolor, medidas para aliviarlo y a participar en las decisiones sobre su manejo. Si padece dolor crónico intenso e intratable, puede solicitar o rechazar el uso de cualquier modalidad para aliviar el dolor, incluyendo medicamentos opiáceos. El médico puede negarse a recetar medicamentos opiáceos, pero, de hacerlo, este debe informarle que existen médicos especializados en el tratamiento del dolor crónico intenso con métodos que incluyen el uso de opiáceos.
10. Formular directivas anticipadas. Esto incluye designar a una persona para tomar decisiones en caso de que usted no pueda comprender un tratamiento propuesto o no pueda comunicar sus deseos con respecto a su atención. El personal del hospital y los profesionales que brindan atención en el hospital deben cumplir con estas directivas. Todos los derechos del paciente se aplican a la persona legalmente responsable de tomar decisiones sobre su atención médica.
11. Que se respete su privacidad. La discusión de su caso, la consulta, el examen y el tratamiento son confidenciales y deben realizarse con discreción. Tiene derecho a que se le informe el motivo de la presencia de cualquier persona. Tiene derecho a que sus visitas se retiren antes de un examen y cuando se estén discutiendo temas relacionados con su tratamiento. Se utilizarán cortinas de privacidad en las habitaciones semiprivadas.
12. Que se garantice la confidencialidad de todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención y estancia en el hospital. Se debe obtener autorización por escrito antes de que el historial médico esté disponible para cualquier persona que no esté directamente involucrada en su atención. Este paquete incluye el *Aviso de prácticas de privacidad*, que explica detalladamente sus derechos de privacidad y cómo podemos usar y divulgar su información de salud protegida.
13. Recibir atención en un entorno seguro, libre de abuso y negligencia, explotación o acoso mental, físico, sexual o verbal. Tiene derecho a acceder a servicios de protección y defensa, incluyendo la notificación a agencias gubernamentales en caso de negligencia o abuso.
14. Estar libre de cualquier tipo de restricción o aislamiento utilizado como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.

15. Recibir una atención médica razonablemente continua y conocer con anticipación la hora y el lugar de las citas, así como la identidad de las personas que le brindarán la atención.
16. Ser informado por el médico, o un representante del médico, sobre los requisitos y opciones de atención médica continua después del alta hospitalaria. Tiene derecho a participar en la elaboración e implementación de su plan de alta. Si lo solicita, también se le puede proporcionar esta información a un amigo o familiar.
17. Conocer las normas y políticas del hospital que rigen su conducta como paciente.
18. Designar a una persona de apoyo y a los visitantes que usted elija, si tiene capacidad para tomar decisiones, independientemente de si el visitante es familiar por consanguinidad, matrimonio o pareja de hecho registrada, salvo en los siguientes casos:
 - Cuando no se permiten visitas.
 - El centro médico determina razonablemente que la presencia de un visitante en particular pondría en peligro la salud o la seguridad de un paciente, un miembro del personal del centro o cualquier otro visitante, o interrumpiría significativamente el funcionamiento del centro.
 - Usted ha comunicado al personal del centro médico que ya no desea que una persona en particular le visite.
 - Sin embargo, el centro médico puede establecer restricciones razonables a las visitas, incluyendo restricciones en el horario y el número de visitantes. El centro médico debe informarle (o a su persona de apoyo, según corresponda) sobre sus derechos de visita, incluyendo cualquier restricción o limitación clínica. El centro de salud no puede restringir, limitar ni negar las visitas por motivos de raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.
19. Que se tomen en cuenta sus deseos, si carece de capacidad para tomar decisiones, para determinar quién puede visitarle. El método para dicha consideración se detallará en la política de visitas del hospital. Como mínimo, el hospital incluirá a todas las personas que vivan en su hogar y a cualquier persona de apoyo, de conformidad con la ley federal.
20. Examinar y recibir una explicación de la factura del hospital, independientemente de la fuente de pago.
21. Puede ejercer estos derechos sin importar el sexo, la situación económica, el nivel educativo, la raza, el color, la religión, la ascendencia, el origen nacional, la ciudadanía, el idioma principal, la situación migratoria (salvo que lo exija la ley federal), la orientación sexual, la identidad o expresión de género, la edad, la información genética, la discapacidad, la condición médica, el estado civil, la condición de pareja de hecho registrada o la fuente de pago de la atención médica.

22. Presentar una queja. Si desea presentar una queja ante Hoag Orthopedic Institute, puede escribir a: Hoag Orthopedic Institute Attn: Administration 16250 Sand Canyon Ave, Irvine, CA 92618 o llamar al: 949-727-5259

- El comité de quejas revisará cada queja y le proporcionará una respuesta por escrito en un plazo de 30 días. La respuesta por escrito incluirá el nombre de la persona de contacto en el hospital, las medidas tomadas para investigar la queja, los resultados del procedimiento de queja y la fecha de finalización de este.
- Las inquietudes relacionadas con la calidad de la atención o el alta prematura también se remitirán al Comité o a los Comités de Utilización y Control de Calidad correspondientes. Para quejas relacionadas con Medicare, también puede comunicarse con: Commence Health BFCC-QIO Program P.O. Box 2687, Virginia Beach, VA 23450 877-588-1123 o a TTY 855-887-6668

23. Presentar una queja ante el Departamento de Salud Pública de California, independientemente de si utiliza o no el procedimiento para presentar quejas del hospital.

California Department of Public Health
681 South Parker Street, Suite 200
Orange, CA 92868
800-228-5234

También puede presentar una queja ante DNV Healthcare USA Inc., nuestra agencia de acreditación, llamando al número gratuito 866-496-9647 o visitando el siguiente enlace: www.dnvhealthcareportal.com/patientcomplaint-report

DNV Healthcare

Attn: Complaints

1400 Ravello Dr Katy, TX 77449

Fax: 1-281-870-4818 a la atención de: Complaints

24. Presentar una queja ante el Departamento de Derechos Civiles en www.calcivilrights.ca.gov, al teléfono 800-884-1684 o al 800-700-2320 (TTY), o a la dirección 2218 Kausen Dr., #100, Elk Grove, CA 95758.

25. Presentar una queja ante la Junta Médica de California en www.mbc.ca.gov/consumers/complaints, al teléfono 800-633-2322 o a la dirección 2005 Evergreen St., #1200, Sacramento, CA 95815.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Como paciente, usted tiene las siguientes responsabilidades:

1. Proporcionar información completa y precisa sobre sus dolencias actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos, directivas anticipadas y otros asuntos relacionados con su salud.
2. Hacer preguntas cuando no comprenda la información o las instrucciones.
3. Seguir las instrucciones y el plan de tratamiento recomendados por su médico y equipo de atención médica.
4. Informar a su médico o a un miembro de su equipo de atención médica sobre cualquier cambio en su estado de salud lo antes posible.
5. Participar activamente en su propio cuidado, incluyendo planes para el control del dolor y la planificación del alta.
6. Informar a su médico si considera que no puede seguir su plan de atención o tratamiento.
7. Aceptar las consecuencias de los resultados si no sigue las instrucciones del plan de atención y servicios o si rechaza el tratamiento.
8. Notificar a sus proveedores de atención médica si tiene alguna inquietud o pregunta sobre su seguridad o su entorno.
9. Proporcionar información precisa y oportuna sobre sus fuentes de pago y colaborar con el hospital para cumplir con sus compromisos financieros, cuando sea necesario.
10. Proporcionar una copia de su directiva anticipada por escrito, si la ha completado.
11. Cumplir con las normas y reglamentos del hospital que afectan la atención y la conducta del paciente. HOI se compromete a abordar cualquier comportamiento que pueda poner en peligro la seguridad del paciente, el personal, el entorno o la calidad de la atención al paciente para otros. Los comportamientos inaceptables serán abordados por el personal, el personal de seguridad o las autoridades policiales, según corresponda. Dicha alteración puede resultar en su baja del cuidado de HOI o en la expulsión de visitantes de las instalaciones.
12. Respetar los derechos y la propiedad de los demás, así como todos los equipos e instalaciones. Las personas presentes en las instalaciones deben ser consideradas con el nivel de ruido, la privacidad y los visitantes permitidos, según lo determine el personal médico.
13. Abstenerse de incurrir en comportamientos disruptivos, ofensivos o inaceptables. Estos incluyen, entre otros, arrebatos verbales/gritos, uso de blasfemias, lenguaje degradante (insultos, chistes racistas/étnicos, etc.), acoso o discriminación, lanzamiento de objetos, amenazas verbales de violencia, uso de fuerza física, agresión sexual y posesión o uso de armas o drogas ilegales.

14. Tener en consideración que las armas y las drogas ilegales no están permitidas en ninguna propiedad o instalación del hospital y serán confiscadas por Seguridad si se encuentran. Cualquier arma de fuego o arma que cualquier miembro del hospital considere peligrosa o amenazante debe ser retirada del campus de inmediato o entregada a Seguridad.
15. Tener en consideración que la marihuana es ilegal según la ley federal. HOI es un hospital financiado con fondos federales, y no se permite el almacenamiento ni el consumo de marihuana en las instalaciones del hospital, salvo la única excepción establecida en la *Ley de Acceso Compasivo al Cannabis Medicinal de California* para pacientes hospitalizados con enfermedades terminales. Esta ley permite el uso de cannabis medicinal en ciertas áreas del hospital para pacientes con enfermedades terminales que ingresan en nuestro hospital, bajo ciertas restricciones.
16. Es importante saber que a los pacientes se les proporciona la medicación necesaria durante su hospitalización, y se espera que los medicamentos personales se envíen a casa o se entreguen al personal para su almacenamiento hasta el alta, según lo estipulado en la política del hospital.
17. Se recomienda a los pacientes que dejen sus pertenencias personales en casa o se las entreguen a un familiar o amigo para su custodia. HOI no se hace responsable de la pérdida o el daño de las pertenencias personales que se introduzcan en cualquier propiedad de HOI o controlada por Hoag.
18. Es importante saber que HOI es un campus libre de humo y vapor. Está prohibido fumar en el hospital y en sus terrenos. No hay áreas designadas para fumadores.