



DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

En San Luis Valley Health (SLVH), consideramos a nuestros pacientes como socios en la gestión de la atención médica. Es importante que usted conozca sus derechos y responsabilidades para ser un miembro activo de su equipo de atención. Lo alentamos a entender y ejercer sus derechos. Si necesita ayuda para comprenderlos, háganoslo saber.

DERECHOS DEL PACIENTE

Atención respetuosa y solidaria:

Usted tiene derecho a una atención amable y respetuosa en un entorno seguro y protegido, libre de maltrato y negligencia. Tiene derecho a recibir una atención solidaria que respete sus valores psicológicos, sociales, emocionales, espirituales y personales, así como sus creencias, preferencias y necesidades culturales, dentro de lo permitido por la ley. Tiene derecho a que se respete su privacidad en nuestras instalaciones.

No discriminación:

En SLVH no se discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual a la hora de prestar servicios de atención médica a nuestros pacientes. La eficacia y seguridad de nuestra atención, tratamiento y servicios no dependen de si usted puede pagar o no.

Derecho al tratamiento:

Usted tiene derecho a nuestra atención en la medida en que esté dentro del alcance de SLVH. Tiene derecho a que se notifique a un familiar o representante de que está internado en el hospital. Puede designar a un representante para que participe en su atención y tratamiento. Tiene derecho a solicitar que se notifique a su médico de familia o proveedor de atención primaria de su internación.

Tiene derecho a solicitar que esté presente una persona de su mismo género durante la exploración física.

Información sobre el tratamiento:

Usted o su representante tienen derecho a participar en la elaboración y adopción de decisiones fundamentadas sobre su atención médica. Tiene derecho a analizar y debatir los riesgos, beneficios y alternativas en términos que usted pueda entender, salvo en situaciones de emergencia. Lo anterior incluye el derecho a solicitar o rehusarse a tratamientos, fármacos, pruebas o procedimientos. No tiene derecho a exigir tratamientos o servicios innecesarios o inadecuados. Tiene derecho a ser informado de los resultados previstos e imprevistos de su atención médica. Tiene derecho a

abandonar el hospital, aunque ello vaya en contra de las recomendaciones de su proveedor médico.

Tiene derecho a conocer los nombres y roles de los proveedores responsables de su atención, tratamiento y servicios. Tiene derecho a incluir o a excluir en su atención médica a cualquiera de sus familiares.

Participación en la planificación de la atención médica:

Tiene derecho a participar en la planificación de la atención y tratamiento médicos, incluido el manejo del dolor. Tiene derecho a participar en las decisiones posteriores al alta.

Tiene derecho a hacer preguntas o a comunicar si no entiende el curso del tratamiento o las decisiones de atención médica.

Creencias culturales y religiosas:

En la medida permitida por la ley, tiene derecho a expresar sus creencias espirituales y culturales, siempre que estas no perjudiquen a otras personas o interfieran con el tratamiento. Tiene derecho a recibir cuidados pastorales y otros servicios espirituales según lo que usted solicite y la capacidad de las instalaciones para ofrecerlos.

Documento de voluntades anticipadas y cuidados paliativos:

Usted tiene derecho a hacer un documento de voluntades anticipadas (como un testamento vital o poder permanente de atención médica). Cumpliremos sus deseos en la medida en que estemos en conocimiento de ellos y en que estén permitidos por la ley y la política de SLVH. Si ya cuenta con un documento de voluntades anticipadas, entregue un ejemplar al hospital, su familia y su médico. También tiene derecho a designar a una persona que tome decisiones en su lugar.

SLVH optó por no participar de la Ley de Opciones para el Final de la Vida, y emplea a médicos que no pueden dar indicaciones para una muerte asistida.

Restricciones:

Usted tiene derecho a no ser objeto de restricciones químicas o físicas. Tiene derecho a no ser objeto de aislamiento por razones de conveniencia, disciplina, coerción o represalia. En una emergencia o en circunstancias en que el médico lo autorice, podrán utilizarse las restricciones para protegerlo a usted o a terceros de lesiones. Si se indican restricciones, se utilizará el método menos limitante.

Investigación:

Usted tiene derecho a consentir o a denegarse a la participación en proyectos de investigación. También tiene derecho a recibir una explicación detallada antes del consentimiento. Si se niega a participar, continuará recibiendo la atención adecuada.

Información de facturación:

Usted tiene derecho a solicitar una copia de su factura. También tiene derecho a preguntar sobre sus cargos y a recibir una explicación. Tiene derecho a pedir una **estimación de los cargos** antes de recibir atención o tratamiento que no sean de urgencia. Tiene derecho a la asistencia financiera que se ofrece a las personas que no cuentan con seguro, que tienen un seguro insuficiente o que tienen dificultades económicas. Los pacientes que reúnen los requisitos son aquellos que no cuentan con recursos financieros suficientes para pagar una póliza de seguro individual o que no tienen derecho a Colorado Medicaid/Health First Colorado. La imposibilidad de costearlos no será impedimento para que usted reciba servicios médicos de emergencia. Para obtener más información sobre nuestro Programa de Asistencia Financiera, puede llamar al (719) 587-6364 para hablar con uno de nuestros asesores financieros de pacientes.

Comunicación:

Tiene derecho a recibir información que usted pueda entender. Se proporcionan servicios gratuitos de idiomas, como intérpretes calificados o información escrita en otros idiomas, a los pacientes cuya lengua materna no es el inglés. Tiene derecho a servicios de interpretación si tiene dificultades visuales, auditivas, del habla, del lenguaje o cognitivas. Estos servicios gratuitos incluyen el uso de dispositivos de asistencia o interpretación en lengua de señas. Para solicitar asistencia y servicios, hable con alguno de los miembros de nuestro equipo de atención médica.

Confidencialidad de la información médica y de salud:

Tiene derecho a la confidencialidad de su información médica, tal como lo exige la ley. Si desea más información, lea nuestro "Aviso de prácticas de privacidad" (*Notice of Privacy Practices*).

Derecho a visitas:

Tiene derecho a autorizar que lo visiten las personas que usted desee, como su cónyuge o concubino, otros familiares o amigos. También tiene derecho a negarse a las visitas o a retirar su autorización en cualquier momento. Tiene derecho a estar informado de cualquier restricción o limitación clínicamente necesaria que las instalaciones impongan a su derecho a visitas.

Servicios de protección:

Tiene derecho a servicios de protección. El personal puede ayudarlo con la denuncia de presuntos maltratos a niños o adultos y con otros servicios de protección. Puede solicitar los nombres, direcciones y números de teléfono de las agencias de protección.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Información correcta:

Usted es responsable de suministrar información correcta y completa sobre enfermedades actuales y pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otras cuestiones que afecten su salud. También tiene la responsabilidad de informar sobre cualquier

cambio en su estado de salud a los proveedores de atención médica. Es responsable de los resultados y consecuencias si no coopera con su plan de atención, servicios o tratamiento.

Participación:

Usted es responsable de hacer preguntas cuando no entienda la atención médica o el tratamiento que está recibiendo. Asimismo, es responsable de formular preguntas sobre los servicios y sobre lo que se espera de usted.

Condición de tratamiento:

Usted es responsable de participar en su atención a fin de tomar decisiones fundamentadas. Si no sigue el plan de tratamiento acordado, tiene la responsabilidad de entender las consecuencias de sus acciones. Es responsable de notificar al médico u otros proveedores de atención médica si no puede seguir el plan de tratamiento indicado.

Consideración y respeto:

Usted, sus familiares y los visitantes tienen la responsabilidad de ser amables con los demás y respetar los derechos, privacidad y sentimientos del personal y de los demás pacientes para que su conducta no perturbe el funcionamiento de las instalaciones. Usted, sus familiares y los visitantes tienen la responsabilidad de seguir todas las normas de la institución en relación con la conducta, seguridad y utilización de los bienes, incluida la prohibición de fumar y de portar armas en las instalaciones. No se tolerará el consumo de drogas ilícitas ni la utilización de accesorios conexos.

Cumplimiento financiero:

Usted tiene la responsabilidad de suministrar información sobre su seguro de manera detallada y oportuna y de pagar las facturas que corresponda.

Inquietudes y quejas:

Tiene derecho a hablar sobre sus inquietudes y quejas o a presentar una reclamación formal sobre su atención médica y tratamiento. Lo alentamos a hacer preguntas sobre cualquiera de estos derechos y responsabilidades que no entienda.

Si tiene inquietudes sobre los servicios de atención médica de SLVH, comuníquese con:

Oficina de Asuntos de Pacientes: (719) 587-5702. También puede presentar una reclamación por escrito dirigida a 106 Blanca Ave, Alamosa, CO 81101.

Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de Colorado: llame al (303) 692-2827 o escriba a 4300 Cherry Creek Drive So., Building A, 2nd Floor, Denver, CO, 80206.

DORA (Departamento de Agencias Reguladoras): llame al (303) 894-7855 o sin cargo al (800) 886-7675, o escriba a 1560 Broadway, Suite 110, Denver, CO 80202.

Oficina de Derechos Civiles: llame al (303) 844-2024, TDD (dispositivo de telecomunicación para sordos) (303) 844-3439, o escriba a 999 18th Street, Suite 417, Denver, CO 80202.

Los beneficiarios de Medicare pueden comunicarse con Colorado Foundation for Medical Care llamando al (303) 695-3333 o al (800) 727-7086.