

## Nuestros pacientes tienen la responsabilidad de:

### Suministrar la información pertinente

- Proporcionar información exacta y completa sobre sus problemas médicos actuales y pasados, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.
- Informar a su proveedor sobre cualquier testamento en vida, poder legal médico u otra instrucción anticipada que pudiera afectar su atención médica.
- Informar rápidamente sobre cualquier síntoma o cambio en su afección, incluso dolor.

### Hacer preguntas y seguir las instrucciones

- El paciente debe notificar a su cuidador o médico si no entiende la información sobre sus cuidados, el tratamiento o lo que se espera de él/ella.

### Rechazar un tratamiento y aceptar las consecuencias

- Aceptar las consecuencias de sus acciones si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones.

### Explicación de los cargos financieros

- Garantizar que las obligaciones financieras de su atención médica se cumplan tan pronto como sea posible.

### Seguir las normas y reglamentos

- Seguir las instrucciones médicas, así como todos los consejos médicos, y hablar sobre cualquier preocupación relacionada con su capacidad para cumplirlos.
- Asistir a las citas programadas o notificar al departamento correspondiente si no puede hacerlo.
- Para su seguridad y la de los demás, permanecer en la unidad a la que fue asignado. Esto también es crucial para que los médicos y el personal implementen adecuadamente el plan de cuidado del paciente.
- Seguir las normas y los reglamentos de Holzer Health System, ayudar a mantener un ambiente tranquilo, y libre de humo y tabaco.
- No alterar ninguna receta u otra instrucción escrita extendida por el proveedor de atención médica.
- Contar con un adulto responsable para el traslado a casa desde el centro médico y que permanezca con el paciente durante 24 horas, si el proveedor lo solicita.

### Respeto y consideración

- Actuar de forma considerada, respetando los derechos de los demás pacientes y del personal.
- Para garantizar los derechos y la seguridad de los pacientes, los visitantes y el personal de Holzer Health System, se abordará cualquier caso de comportamiento violento, agresivo o abusivo (o probabilidad de que ocurra este tipo de comportamiento) por parte de los pacientes o los visitantes que ocurriera en la propiedad sistema de salud y se tomarán las medidas correspondientes. Si alguna persona mostrara signos de comportamiento anormal, por ejemplo, muy molesto, bajo la influencia de drogas o alcohol, que sea de naturaleza violenta o que pudiera conducir a la violencia, se le notificará inmediatamente a un encargado. Si se considerara necesario, por seguridad del hospital o si ocurriera una confrontación en cualquier sucursal de Holzer Health System, se podría contactar a la policía local para obtener ayuda en el manejo de la situación. En algunos casos podría ser necesario sacar a los pacientes y a los visitantes de las áreas cercanas a la confrontación.



Cualquier paciente o familia que tuviera dificultad para tomar decisiones difíciles sobre la atención puede solicitar una consulta con el Comité de Ética comunicándose con un Representante de experiencia con el paciente, con el capellán del hospital o con el Departamento de Administración de Casos. El Comité de Ética se reunirá para ayudar y apoyar al paciente o a la familia, al médico y a otros cuidadores involucrados para discutir las opciones en su plan de atención.

### REPRESENTANTES EXPERIENCIA DEL PACIENTE

**Gallipolis:** 740-925-3785 or 740-446-5221

**Jackson:** 740-395-8457

**Línea directa para inquietudes:** 740-446-5466

(Concern Hotline)

05 de febrero 2016



# Derechos y Responsabilidades del Paciente

Holzer & Holzer Medical Center - Jackson  
100 Jackson Pike • Gallipolis, OH  
500 Burlington Road • Jackson, OH



# Como paciente, usted tiene derecho a:

Holzer se dedica a brindar atención integral de calidad a todos los pacientes. Reconocemos y respetamos las diferencias individuales y nos esforzamos para desarrollar planes de atención específicos que cumplan con las necesidades personales de cada paciente. Estos derechos y responsabilidades representan nuestro compromiso de brindar atención compasiva y de alta calidad a la comunidad a la que servimos.

## Recibir un trato respetuoso y digno

- Atención respetuosa, considerada y especializada con respecto a su dignidad personal.
- Acceso a atención pastoral y a servicios espirituales.
- Atención respetuosa hacia sus valores culturales y personales, creencias y preferencias.
- Cumplimiento de sus deseos en relación con la donación de órganos, cuando haya dado a conocer tales deseos, según la ley y las normas.

## Acceder a la atención

- Tener acceso razonable a la atención y que no se le discrimine con base en la edad, la raza, el origen étnico, la religión, la cultura, el idioma, una discapacidad física o mental, el nivel socioeconómico, el sexo, la orientación sexual y la expresión o la identidad de género.
- Obtener respuestas oportunas, recibir segundas opiniones o cambiar de médico a solicitud y expensas del paciente, tener opciones independientes y que se le advierta de los posibles conflictos de interés que su médico podría tener.
- Obtener respuesta razonable a la solicitud de servicios o asistencia dentro de la capacidad del centro de atención médica, tales como para el control del dolor, la solicitud de una segunda opinión o el traslado a otro centro.
- Solicitar a sus médicos que programen sus citas y procedimientos de una manera que respete el valor del tiempo del paciente.
- Que se continúe con su tratamiento, a menos que su médico haya hecho arreglos alternativos. Los médicos deben darles a los pacientes un aviso por escrito con 30 días de anticipación para asegurar el cuidado alternativo.

## Acceder a la información

- Conocer sus derechos por escrito.
- Conocer los nombres y los títulos profesionales de todas las personas involucradas en su atención.
- Preguntarles a sus cuidadores si están en capacitación.
- Rechazar el tratamiento médico que sea recomendado por su médico en la medida que lo permita la ley. El médico debe informarle al paciente sobre las consecuencias médicas de tal acción.
- Establecer instrucciones anticipadas y hacer que todo el personal sistema de salud y los médicos las respeten.

- Que se le informe sobre los proyectos de investigación realizados por Holzer Health System y si participó en la investigación, que se protejan sus derechos. El paciente tiene el derecho de negarse a participar y la decisión solo se relacionará con el proyecto de investigación en sí. Los otros cuidados continuarán, independientemente de la decisión de participar.
- Recibir información acerca de las normas y regulaciones que afectan su atención o conducta mientras está en el hospital.
- Recibir información acerca de sus necesidades continuas de atención médica y la planificación de los cuidados después de salir del hospital o de haber recibido atención de forma ambulatoria, según sea el caso.
- Designar a alguien para tomar decisiones informadas sobre su atención cuando usted, el paciente, no pueda tomar tales decisiones, y las mismas deben respetarse.
- Recibir asesoramiento de sus médicos en cuanto al curso de acción óptimo.
- Acceder, solicitar modificación y obtener información sobre las divulgaciones de su información de salud o sobre el expediente médico, y obtener copias de sus expedientes médicos dentro de un plazo razonable y de conformidad con la ley.
- Conocer los beneficios, los riesgos y los costos financieros de las alternativas de tratamiento que sean apropiadas para su afección.
- Obtener información acerca de los costos estimados y las opciones de pago al solicitarla, así como una factura detallada y una explicación de todos los rubros de la lista.
- El consentimiento y la información sobre las grabaciones, películas u otras imágenes de los pacientes utilizados para uso externo.

## Participar en la atención

- Involucrarse en las decisiones o los temas relacionados con el desarrollo y la implementación de su plan de atención.
- Dar o denegar su consentimiento para los servicios, los procedimientos, el tratamiento y los cuidados propuestos.

## Privacidad y visitas personales

- Recibir a los visitantes que el paciente indique, incluso entre otros, al cónyuge, una pareja de hecho (incluso una pareja del mismo sexo), otro familiar o un amigo. El paciente puede retirar o denegar dicho consentimiento en cualquier momento.
- Acceder sin restricciones a la comunicación, a los visitantes, al correo o a llamadas telefónicas, a menos que esté clínicamente contraindicado. Cualquier restricción se explica por completo al paciente o a su representante.

- Tener un apoyo individual que esté presente con el paciente para apoyo emocional durante el transcurso de la estancia, a menos que la presencia infrinja los derechos o la seguridad de los demás, o esté contraindicado médica o terapéuticamente (según se define en la política de visitas #1.03).
- El paciente puede solicitar que un asistente o un acompañante esté presente durante el examen físico, tratamiento o procedimiento que le realice un médico. Un paciente puede solicitar, y se le proporcionará según disponibilidad, que una persona de su mismo sexo esté presente mientras es examinado por alguien del sexo opuesto.
- Confidencialidad de sus registros e información médica. Los proveedores y los empleados no deben revelar información confidencial sin el consentimiento expreso del paciente, a menos que así lo requiera la ley.
- Si se solicita, que se les informe lo más pronto posible a un miembro de la familia, u otro representante de su elección, y al médico del paciente sobre su ingreso al hospital.
- Privacidad personal
- No deberá ser desnudado más tiempo del necesario.

## Un ambiente seguro

- Un ambiente seguro y limpio
- Recibir atención en un ambiente seguro, sin absolutamente ninguna forma de abuso o acoso, incluyendo negligencia, explotación y abuso sexual, físico, mental y verbal.
- Que no se le someta a ningún tipo de restricción que no sea médicamente necesaria.

## Comunicación clara

- Información clara y comprensible respecto a su diagnóstico, afección y tratamiento, adaptada a la edad, el idioma y la capacidad de comprensión del paciente.
- Acceso a servicios de traducción o intérpretes calificados, si se solicita, sin costo alguno.

## Tratamiento del dolor

- Evaluación y tratamiento apropiado del dolor.

## Inquietudes, quejas o reclamos

- Poder expresar las inquietudes, las quejas o los reclamos a cualquier miembro del personal, sin riesgo de recibir represalias, coacción, discriminación o la interrupción de la atención sin razón, y a que se controle asunto rápidamente. (Según se define en la Política de Reclamos Administrativos 4.04 (Administrative Grievance Policy 4.04)).
- Los pacientes también pueden presentar una queja o un reclamo poniéndose en contacto con el Representante del paciente en:
  - a. Holzer Medical Center (Gallipolis): 740-925-3785 or 740-446-5221
  - b. Holzer Medical Center (Jackson): 740-395-8457
  - c. Línea directa para inquietudes (Concern Hotline): 740-446-5466
  - d. Los pacientes o huéspedes tienen el derecho de presentar una queja ante las siguientes entidades:

**Departamento de Salud de Ohio**  
(Ohio Department of Health)  
número de teléfono: 800-342-0553  
correo postal: 246 North High Street  
Columbus, Ohio 43215  
sitio web: [odh.ohio.gov](http://odh.ohio.gov)

**Comisión Conjunta**  
(The Joint Commission):  
número de teléfono: 800-994-6610,  
correo postal: One Renaissance Blvd.,  
Oak Brook Terrace, Illinois 60181  
sitio web: [jointcommission.org](http://jointcommission.org)