

US Department of Health and Human Services
200 Independence Ave, SW
Room 509F HHH Building
Washington D.C. 20201

Los formularios de reclamo se encuentran disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/fileindex.html>

27. Comuníquese con la Comisión Conjunta de Acreditación de las Organizaciones de Atención de Salud si las inquietudes acerca de la atención y seguridad del paciente no pueden ser resueltas por el proceso de reclamos/quejas en el hospital.

Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
630.792.5000

Responsabilidades del paciente:

Sus responsabilidades generales son las siguientes:

- Proporcionar, según su leal saber y entender, información precisa y completa acerca de los síntomas actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros temas relacionados con su salud.
- Informar cambios inesperados en su condición, al profesional de la salud responsable.
- Formular preguntas cuando no comprenda lo que se le comunicó acerca de su atención o de lo que se espera que haga
- Cooperar en el programa de tratamiento desarrollado con su médico u otros profesionales de la salud. Debe expresar cualquier inquietud que tenga acerca de su capacidad para seguir el ciclo de tratamiento propuesto.
- Aceptar las consecuencias de rechazar el tratamiento, no seguir el ciclo de tratamiento recomendado o de utilizar otros tratamientos.
- Notificar a las personas adecuadas en la institución de aquellas situaciones en las cuales, según su opinión, sus derechos no están siendo respetados.
- Respetar los derechos de otros pacientes que también se encuentran recibiendo servicios en el establecimiento.
- Garantizar a la mayor brevedad el cumplimiento de las obligaciones financieras por la atención de salud recibida.
- Cumplir todos los reglamentos del hospital que afecten la atención y conducta del paciente, incluso aquellos relacionados con las visitas, el fumar, el tiempo de alta y el cuidado de objetos de valor.

Si usted habla Español, tiene a su disposición servicios de asistencia de idiomas sin cargo para usted. Llame al 602-406-5687 (TTY: 1-800-842-2088).

Derechos y responsabilidades del paciente



St. Joseph's Hospital & Medical Center cumple con las leyes Federales de derechos civiles aplicables y no discrimina en base a la raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual o identidad de género. St. Joseph's Hospital & Medical Center no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual o identidad de género. Todos los pacientes tienen derecho a recibir atención compasiva y competente en lo profesional brindada con respeto hacia la persona.

1. Una atención cordial y respetuosa y a sentirse cómodo. Tiene derecho a que se respeten sus creencias, preferencias y valores culturales, psicosociales, espirituales y personales.
2. Que se le notifique oportunamente sobre su hospitalización a un familiar (u otro representante que usted elija) y a su médico particular.
3. A una comunicación efectiva con su equipo de atención. Recibir de manera gratuita y oportuna, asistencia y servicios si usted tiene una discapacidad o servicios de idioma gratuitos si su idioma materno no es el inglés. Intérpretes calificados de lenguaje de señas, información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles), intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas. Para obtener asistencia comuníquese con cualquier miembro del personal del centro o con el Jefe de Seguridad del Paciente.
4. Conocer el nombre del profesional de salud matriculado que actúa dentro del ámbito de su permiso profesional, que tiene la responsabilidad principal de coordinar su atención, y los nombres y las relaciones profesionales del personal médico y no médico que lo atenderá.
5. Recibir información acerca de su estado de salud, diagnóstico, pronóstico, tratamiento, perspectivas de recuperación y resultados de la atención (incluyendo resultados no previstos) en un lenguaje que usted pueda comprender. Tiene derecho a recibir una comunicación efectiva y a participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención. Tiene derecho a participar en la resolución de los problemas éticos que pudieran surgir en relación a su atención, incluyendo problemas de resolución de conflictos, rechazo a servicios de resucitación y continuación o cese del tratamiento para prolongar la vida.
6. A tomar decisiones sobre la atención médica y a recibir tanta información acerca de cualquier tratamiento o procedimiento propuesto como necesite a fin de otorgar un consentimiento informado o rechazar el tratamiento. A excepción de los casos de emergencias, esta información deberá incluir una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicamente significativos que se corren, los tratamientos alternativos o el no tratamiento y

los riesgos que se corren en cada uno de ellos, así como también el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.

7. Solicitar o rechazar un tratamiento, hasta donde la ley lo permita. Sin embargo, usted no tiene derecho a solicitar un tratamiento o servicio inapropiado o innecesario desde el punto de vista médico. Tiene derecho a abandonar el hospital, incluso en contra de las recomendaciones de los miembros del personal médico, hasta donde la ley lo permita.
8. Recibir consejo si el hospital o profesional de la salud matriculado actuando dentro del ámbito de su profesión propone la participación o realización de experimentos humanos que afecten su atención o tratamiento. Tiene derecho a rehusarse a participar en dichos proyectos de investigación.
9. Recibir una respuesta razonable a toda solicitud de servicio razonable.
10. Evaluación y manejo apropiados de su dolor, información acerca del dolor, medidas para el alivio del dolor y a participar en las decisiones referentes al manejo del dolor. Usted puede solicitar o rechazar el uso de una o todas las formas de alivio del dolor, incluyendo la medicación con derivados del opio, si sufre de dolor crónico severo intratable. El médico puede negarse a prescribir medicamentos derivados del opio, en cuyo caso debe informarle que existen médicos que se especializan en el tratamiento del dolor intenso crónico de difícil cura con métodos que incluyen el uso de derivados del opio.
11. Formular instrucciones anticipadas. Esto incluye la designación de una persona que tome las decisiones en caso que usted esté incapacitado para comprender un tratamiento propuesto o que no pueda comunicar sus deseos relacionados con su atención. El personal y médicos que brindan atención en el hospital deberán cumplir con estas instrucciones. Todos los derechos de los pacientes se aplican a la persona que tiene la responsabilidad legal para tomar decisiones referentes a su atención médica.
12. Que se respete su privacidad personal. Las conversaciones, consultas, exámenes y tratamiento relacionados con su caso son confidenciales y deben realizarse discretamente. Tiene derecho a ser informado de las razones para la presencia de cualquier persona. Tiene derecho a hacer que las visitas se retiren antes de un examen o cuando se está conversando sobre asuntos relacionados con su tratamiento. Se utilizarán cortinas separadoras en las habitaciones semi-privadas.
13. Al trato confidencial de todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención y hospitalización. Recibirá un “Aviso de Prácticas de privacidad” que explica detalladamente su derecho a la privacidad y de qué manera podríamos utilizar y divulgar su información médica protegida.
14. Recibir atención en un lugar seguro, libre de todo abuso mental, físico, sexual o verbal, abandono, explotación o acoso. Tiene derecho a acceder a servicios de defensoría y protección, e incluso a notificar a las agencias de gobierno sobre casos de negligencia o abuso.
15. Permanecer libre de restricciones y reclusión de cualquier tipo, utilizadas como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.
16. A una continuidad razonable de la atención y conocer con anticipación la hora y lugar de las citas, así como la identidad de las personas que le darán atención.
17. Ser informado por el médico o representante del médico de los requerimientos de atención médica continuada y las opciones posteriores al alta del hospital. Tiene derecho a involucrarse en el desarrollo e implementación de su plan de alta. A solicitud suya, un amigo o familiar también puede recibir esta información.
18. Saber qué normas y políticas del hospital son aplicables a su conducta mientras sea un paciente.
19. Designar una persona de apoyo, así como también a una visita de su elección, si usted tiene capacidad para tomar decisiones, ya sea que la visita tenga o no con usted vínculo de sangre, matrimonio o como pareja de hecho registrada, a menos que:

- a. No se permitan visitas.
- b. El establecimiento razonablemente determine que la presencia de una visita determinada pondría en peligro la salud o seguridad de un paciente, de un miembro del personal del establecimiento de salud o de otra visita al establecimiento de salud, o perturbaría de manera considerable con las operaciones del establecimiento.
- c. Usted haya manifestado al personal del establecimiento de salud que no desea recibir la visita de una persona en particular.

Sin embargo, un establecimiento de salud puede establecer restricciones razonables para las visitas, incluyendo restricciones sobre las horas y el número de visitantes. El establecimiento de salud debe informarle (o a su persona de apoyo, cuando sea adecuado) sobre sus derechos de visita, incluyendo restricciones o limitaciones clínicas. La política del establecimiento de salud no permite restringir, limitar ni denegar los privilegios de visita basándose en la raza, color, nacionalidad, edad, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.

20. A que sus deseos sean tomados en cuenta, si no tiene capacidad de tomar decisiones, con el fin de determinar las personas que pueden visitarlo. La forma en que se tomen en cuenta dichos deseos estará en concordancia con la ley federal y se dará a conocer en la política de visitas del hospital. Como mínimo, el hospital deberá incluir a todas las personas que vivan en su casa así como alguna persona de apoyo en cumplimiento de la ley federal.
21. Revisar y recibir una explicación de la factura del hospital, sin importar la fuente de pago.
22. Usted no será sujeto a actos de malversación de propiedad personal o privada de parte de miembros del personal médico u hospitalario, empleados, voluntarios o estudiantes.
23. Ejercer estos derechos sin distinción de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, edad, discapacidad, condición médica, antecedentes educativos, orientación sexual, identidad de género, estado civil, condición de pareja de hecho, condición económica o fuente de pago de su atención.
24. Si usted considera que el centro no le ha brindado estos servicios o lo ha discriminado en cualquier otro modo en base a su raza, color, nacionalidad, edad, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad, usted puede presentar un reclamo ante el Jefe de Seguridad del Paciente. Si desea presentar un reclamo ante este hospital, puede hacerlo en persona, por escrito, por correo electrónico, por fax o llamando a:
Jefe de Seguridad del Paciente
St. Joseph's Hospital & Medical Center
350 W. Thomas Rd., Phoenix, AZ 85013
1-602-406-6200
Si usted necesita ayuda para presentar un reclamo, el Jefe de Seguridad del Paciente se encuentra disponible para ayudarlo. El comité de reclamos analizará cada uno de los reclamos y le brindará una respuesta por escrito dentro del plazo de siete días. La respuesta por escrito incluirá el nombre de la persona que debe contactar en el hospital, las medidas tomadas para investigar el reclamo, los resultados y la fecha de finalización del proceso de reclamo. Las preocupaciones relativas a la calidad de la atención o al alta prematura también serán enviadas a la Organización de Revisión Profesional de la Utilización y Calidad de los Servicios (PRO) correspondiente.
25. A presentar un reclamo ante el Departamento de Servicios de Salud del estado, independientemente del uso del proceso de reclamos del hospital.
Departamento de Servicios de Salud de Arizona
1-602-364-3030
150 N. 18th Avenue, Suite 450
Phoenix, AZ 85007
26. Usted también puede presentar un reclamo ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina para Derechos Civiles, en forma electrónica a través del Portal de Reclamos de la Oficina para Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf> o por correo o en forma telefónica.