

Derechos y Responsabilidades del Paciente

En Corewell Health buscamos proporcionar una experiencia excepcional para cada paciente y su familia. Queremos trabajar en conjunto con usted para asegurarnos de que reciba atención personal de calidad superior.

Los pacientes tienen el derecho de recibir atención respetuosa, personal y de calidad.

Todo paciente puede esperar:

- Que los prestadores médicos en Corewell Health reciban, respeten y atiendan a todas las personas, independientemente de su etnia, color, género, identidad y expresión de género, origen nacional, religión, discapacidad, edad, situación de VIH, sexo, orientación sexual, raza, fuente de pago por los servicios o cualquier otro motivo prohibido por las leyes federales, estatales o locales. Los pacientes serán tratados de manera consistente con su identidad de género.
- Que se le atienda de manera profesional y respetuosa en todo momento.
- Disponibilidad gratuita de servicios de interpretación hablada o por señas, en caso de no dominar el idioma inglés o tener impedimentos auditivos.
- Tratamiento, servicios y derivación, de ser necesario. Si no podemos satisfacer las necesidades médicas del paciente, tomaremos las medidas necesarias para su transferencia a otra instalación. Las derivaciones se harán sólo una vez que al paciente se le haya proporcionado la información completa acerca de por qué es necesaria la transferencia, así como otras opciones de tratamiento si no desea dicha transferencia. La instalación a la que se realice la transferencia debe estar de acuerdo con dicha transferencia.
- Tomaremos todas las medidas necesarias para proporcionar la atención pastoral/espiritual solicitada por el paciente, por parte de su pastor, sacerdote, rabino, monje u otro líder religioso, o de los Servicios Pastorales de Corewell Health, si están disponibles.
- Que se le diga cómo presentar quejas y resolver disputas, discusiones o conflictos. Los recursos disponibles incluyen servicios tales como el Departamento de Asuntos del Paciente, la Comisión de Ética y otras agencias reguladoras, según lo exige la ley.
- Poder usar servicios de protección e intercesión, de necesitarlos.
- Que se notifique prontamente de su hospitalización a un familiar o un representante de su elección y a su médico.
- Acceso equitativo a comunicaciones y a tecnología electrónica e informática para personas con discapacidades.

Los pacientes tienen el derecho de recibir información acerca de su tratamiento y equipo de atención médica.

Todo paciente puede esperar que el equipo de atención médica le proporcione:

- Explicaciones claras acerca de diagnósticos y tratamientos.
- Información acerca de tratamientos o procedimientos específicos, incluyendo sus beneficios y riesgos, y las alternativas a estos tratamientos que sean razonables desde el punto de vista médico.
- El nombre y título profesional del médico a cargo de la atención del paciente, como también los nombres y títulos de sus otros prestadores de atención médica.
- Los resultados de tratamientos, incluyendo los resultados inesperados, de manos de su médico o persona designada por dicho médico.
- Acceso a su historia clínica. Se recomienda que el paciente revise su historia clínica con su médico o persona designada. También tiene el derecho de pedir y recibir una copia de su propia historia clínica, contra el pago de una suma justa.
- La ficha médica del paciente u otra información personal relativa a su salud a terceras partes sólo cuando el paciente lo haya aprobado (excepto de ser solicitado o permitido por ley para tratamiento, pago o administración de la atención médica).

Los pacientes tienen el derecho de tomar decisiones acerca de su propia atención.

Todo paciente (o su representante legalmente designado) puede esperar:

- Participar y tomar decisiones acerca de su propia atención médica y planificación de cuidados.
- Que se le recomiende involucrarse activamente en su atención como estrategia para la seguridad del paciente.
- Tener la opción de aceptar o rechazar atención y tratamiento médicos, en la medida en que la ley lo permita, como también de que se le informen los resultados médicos de estas decisiones.
- Tener la oportunidad de completar una Directiva Médica Anticipada y saber que ésta será respetada en la medida en que la ley lo permita. A solicitud del paciente, el hospital y equipo de atención pueden ayudarlo a preparar la Directiva Anticipada.
- Tener el derecho a la opinión de otro médico, a solicitud y costo del paciente.
- Solicitar el consejo o la opinión de la Comisión de Ética.
- Tomar decisiones sobre la inclusión o exclusión de alguno o todos los integrantes de su familia, u otras personas cercanas en lo que respecta a su atención.
- Obtener información acerca de la atención de final de vida.
- Obtener una explicación de sus facturas, asistencia financiera y opciones de pago. Los pacientes también tienen el derecho de recibir una copia de sus facturas, independientemente de quién las pague.

Ley estatal de Michigan para pacientes en planes de salud regulados por el estado – Los pacientes tienen el derecho de estar cómodos y seguros.

Todo paciente puede esperar:

- Recibir atención en un ambiente sin riesgos, seguro y eficiente, sin abuso ni acoso. Las contenciones farmacológicas o físicas sólo serán usadas en casos de emergencia para la protección del paciente y/o la de otros.
- Recibir una evaluación continua de su dolor y participar en los planes para manejarlo.

Todo paciente puede esperar:

- Tener información acerca del dolor y de las opciones para aliviarlo.
- Un personal involucrado y dedicado a la prevención del dolor.
- Profesionales médicos que respondan de forma rápida a sus reportes de dolor.
- Recibir atención en un entorno que mantenga la dignidad de cada paciente a través de espacio personal y prendas de vestir adecuadas a su afección/condición.
- Que se le informe acerca de la naturaleza experimental de los procedimientos o tratamientos sugeridos y tener el derecho de rechazar dichos tratamientos sin que esto afecte su atención.
- Que se valide su nombre y su fecha de nacimiento a través de una inspección visual (brazalete de identificación u otros documentos) y reconocimiento verbal antes de cualquier tratamiento o intervención médicos proporcionados al paciente.
- Recibir información acerca de cómo comunicar sus inquietudes, incluyendo preocupaciones de seguridad, y que se le aliente a hacerlo sin por ello sufrir represalias.

Los pacientes tienen derecho a privacidad y confidencialidad

Todo paciente puede esperar:

- Tener privacidad personal, inclusive la privacidad de su información médica personal.
- Tener el derecho a no querer hablar con, o ver a, cualquier persona que no esté oficialmente conectada con el hospital. Esto incluye visitantes u otros no directamente involucrados en la prestación de servicios de salud.
- Disponer de un teléfono para conversaciones privadas.
- Que se le entreviste y examine en un ambiente que proporcione privacidad visual y auditiva razonable.
- Que una persona del mismo sexo esté presente durante los exámenes y procedimientos, de solicitarlo.
- Permanecer sin ropa sólo por el tiempo que sea necesario con propósitos médicos.
- Que se le pida un consentimiento por escrito para toda filmación o grabación a ser usada con cualquier propósito que no sea identificación, diagnóstico o tratamiento.

Responsabilidades del paciente

Es responsabilidad del paciente:

- Proporcionarnos sus antecedentes médicos y su información, de manera completa, exacta y honesta, incluyendo:
 - La naturaleza de su enfermedad.
 - Enfermedades e internaciones pasadas.
 - Problemas específicos, síntomas, dolor o preocupaciones.
 - Antecedentes de medicamentos (recetados, de venta libre y herbales) (incluyendo dosis y frecuencia); reacciones a medicamentos (alimentos y látex) y preocupaciones.
 - Cambios en su condición médica, a medida que éstos ocurran.
- Decir lo que piensa y hacer preguntas si no entiende el plan de tratamiento y su rol en este plan.
- Tomar decisiones fundamentadas en conexión con su atención/tratamiento.
- Seguir las recomendaciones, el consejo y el curso de tratamiento, según lo acordado entre el paciente y su equipo médico.
- Respetar las reglas de Corewell Health acerca de la atención del paciente y las conductas que respaldan una atención de calidad y un entorno seguro, tales como:
 - Respetar los derechos de los demás pacientes, como también los del personal y la propiedad de Corewell Health.
 - Respetar nuestra política antitabaco.
 - Conocer el nombre del médico a cargo de su atención.
- Proporcionar información completa, exacta y oportuna acerca de las fuentes de pago por la atención proporcionada y cumplir oportunamente con sus obligaciones económicas. La atención de emergencia no será demorada mientras que obtenemos esta información.
- Aceptar y reconocer su responsabilidad por los resultados médicos si usted rechaza el tratamiento o no sigue las indicaciones del prestador de atención médica.

Inquietudes y quejas

Dado que valoramos su opinión, si usted tiene alguna inquietud o queja, le recomendamos que se ponga en contacto con el Departamento de Asuntos del Paciente. Trabajaremos en conjunto con usted y su familia para abordar y resolver sus inquietudes. Si usted lo prefiere, también tiene el derecho de presentar una queja ante el estado de Michigan o la Comisión Conjunta.

Departamento de Asuntos del Paciente de Corewell Health:
844.403.0429

Para contactar al organismo estatal de expedición de licencias:

*Licensing and Regulatory Affairs
Bureau of Community and Health Systems
Health Facilities Division*

P.O. Box 30664,
Lansing, MI 48909

Línea telefónica para presentación de quejas ante el
Estado de Michigan: **1.800.882.6006**

Para contactar al organismo de acreditación
hospitalaria:

La Comisión Conjunta

jointcommission.org

(Use el enlace “*Report a Patient Safety Event*” que
encontrará en “*Action Center*” en la página de inicio).

Por correo postal:

Office of Quality Monitoring

One Renaissance Boulevard

Oakbrook Terrace, IL 60181

Fax: **630.792.5636**

Para contactar a la oficina de derechos civiles:

Michigan Department of Civil Rights

350 Ottawa Avenue NE

Grand Rapids, MI 49503

1.800.482.3604

Nota de Traducción:

A fin de facilitar la lectura de este documento, y con mucho respeto, usamos el masculino gramatical para toda persona, independientemente de su género.

Corewell Health © 10.2023