

DERECHOS DEL PACIENTE

Usted tiene derecho a:

1. Recibir una atención respetuosa y considerada, y a que se le brinde comodidad: tiene derecho a que le respeten sus valores culturales, psicosociales, espirituales, y personales, sus creencias y preferencias. Tiene derecho a que el personal utilice el término que usted prefiera para describir su orientación sexual, y para referirse a usted mismo y a su relación con su ser querido o pareja.
2. Que se le notifique a un familiar (o a otro representante que usted desee) y a su doctor primario, en cuanto se le hospitalice.
3. Saber el nombre del profesional de la salud licenciado que actúa dentro del alcance de su licencia profesional, que tiene la responsabilidad principal de coordinar su atención médica, y los nombres y relaciones profesionales de doctores y no doctores que le atiendan.
4. Recibir información sobre su estado de salud, diagnóstico y pronóstico, plan de tratamiento, y expectativas de recuperación y resultados de la atención médica (incluyendo sucesos inesperados) utilizando términos que usted pueda entender. Usted tiene derecho a una comunicación que sea efectiva, y a participar en el desarrollo e implementación de un plan para el cuidado de su salud. Si surgieran asuntos éticos durante su atención médica, usted tiene derecho a participar, incluyendo aquellos relacionados con la resolución de conflictos, la retención de servicios de resucitación, y con lo relacionado a rechazar o retirar tratamientos para el mantenimiento de su vida.
5. Tomar decisiones en cuanto al cuidado de su salud y recibir toda la información disponible sobre todo tratamiento o procedimiento que se recomiende para que usted dé o niegue su consentimiento de una manera debidamente informada. Excepto en casos de emergencia, esta información deberá incluir una descripción del tratamiento o procedimiento, los riesgos médicos que éste represente, las alternativas de tratamiento o no tratamiento--y los riesgos de cada uno--y el nombre de la persona que llevará a cabo el tratamiento o procedimiento.
6. Solicitar o rechazar tratamientos hasta donde lo permita la ley. No obstante, no tiene derecho a exigir tratamientos o servicios inapropiados o medicamento innecesarios. Dentro de lo permitido por la ley, usted tiene derecho a abandonar el hospital aún en contra de la recomendación del personal médico.
7. Que se le avise si el hospital o su proveedor de salud licenciado, actuando dentro del área de su licencia profesional, propone participar en, o realizar, experimentos humanos que afecten su atención médica o tratamiento. Usted tiene derecho a negarse a participar en dichos estudios de investigación.
8. Recibir respuestas apropiadas a sus peticiones razonables de servicios.
9. Una evaluación y control adecuados de su dolor, información sobre éste, medidas de alivio, y que se le permita participar en las decisiones relacionadas con el control de su dolor. Si usted sufre de dolor severo crónico incurable, puede solicitar o rechazar todas las opciones para controlarlo, incluyendo los medicamentos opioides. El doctor podría negarse a recetarle medicamentos de la clase de los opioides, pero si lo hace, le debe informar que hay doctores especializados en el tratamiento del dolor con métodos que incluyen el uso de medicamentos opioides.
10. Formular decisiones anticipadas. Esto incluye designar a alguien que tome decisiones por usted, si usted no pudiera entender el tratamiento propuesto, o si no pudiera comunicar sus deseos sobre su atención médica. El personal del hospital y los proveedores de salud que atienden en el hospital, respetarán sus instrucciones. Todos los derechos del paciente también se aplican a la persona que tenga la responsabilidad legal de tomar decisiones médicas en su representación.
11. Que se respete su privacidad. La discusión de su caso, consultas, exámenes y tratamientos son confidenciales y deberán realizarse con discreción. Usted tiene derecho a que se le explique la razón de la presencia de cada individuo. Usted tiene derecho a que los visitantes salgan del cuarto antes de que a usted le examinen y le hablen sobre asuntos relacionados con su tratamiento. En habitaciones semiprivadas, se usarán cortinas para proveer privacidad.
12. Que se maneje confidencialmente toda comunicación y expedientes relacionados con su atención médica y estancia en el hospital. Por separado, usted recibirá el documento "Aviso de Prácticas de Privacidad" que explica en detalle sus derechos de privacidad y las maneras en que podemos usar y revelar su información protegida de salud.
13. Recibir atención en un lugar seguro, libre de abuso mental, físico, sexual y verbal, sin negligencia, explotación ni acoso. Usted tiene derecho a contar con servicios de protección y defensa, incluyendo la notificación de abuso y negligencia a agencias gubernamentales.
14. Estar libre de restricciones y encierro, y de toda medida utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.
15. Una continuidad razonable de su atención médica, y saber de antemano la hora y lugar de sus consultas, e identidad de quienes le proporcionarán los cuidados de la salud.
16. Que el doctor o su delegado le informe de la atención médica que usted necesitará recibir y sus opciones después de que se le dé de alta del hospital. Usted tiene derecho a participar en el desarrollo e implementación de un plan para darle de alta. Si usted lo solicita, un amigo o familiar también puede recibir esta información.
17. Saber qué reglamentos del hospital regirán su conducta mientras permanezca aquí como paciente.
18. Elegir a una persona de apoyo y a visitantes, ya sea por parentesco consanguíneo, matrimonio o pareja doméstica registrada, si usted tiene la capacidad de tomar decisiones, a menos que:
 - No se permitan visitas.

- La institución de salud razonablemente determine que la presencia de un visitante en particular pondría en peligro la salud o seguridad de un paciente, de un empleado u otro visitante, o que cierto visitante podría interferir con el buen funcionamiento de la institución de salud.
- Usted haya indicado al personal del hospital que ya no desea la visita de cierta persona.

No obstante, una institución de salud puede establecer restricciones razonables en cuanto a las visitas, incluyendo horario y número de visitantes. La institución de salud le debe informar a usted (o si la tiene, a su persona de apoyo), de sus derechos en cuanto a las visitas, incluyendo las posibles restricciones clínicas y otras limitaciones. La institución no puede restringir, limitar o de alguna manera negar el privilegio a recibir visitas en base a raza, color de piel, nacionalidad, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.

19. Que se tomen en cuenta sus deseos al determinar quién puede visitarle, si usted no tiene la capacidad para tomar decisiones. El método utilizado para esta consideración cumplirá con el reglamento federal y se revelará en los reglamentos del hospital sobre visitas. Como mínimo, el hospital incluirá a las personas que vivan en su misma casa y a toda persona de apoyo, de acuerdo a la ley federal.
20. Examinar su cuenta y que se le expliquen los cobros, sin importar la manera en que vaya usted a pagar.
21. Ejercer estos derechos sin importar el sexo, a estar libre de discriminación por razones de: sexo, condición económica, educación, raza, color de piel, religión, ascendencia, nacionalidad, preferencia sexual, identidad o expresión de género, discapacidad, afección médica, estado civil, edad, estado de la pareja doméstica registrada, información genética, ciudadanía, idioma primario, estado migratorio (excepto según lo exija la ley federal) o la manera en que pagará usted por la atención médica.
22. Presentar una queja. Si usted desea presentar una queja en este hospital, puede hacerlo comunicándose a *Customer Relations Department* (Departamento de Atención al Cliente) en SCVMC, 751 South Bascom Avenue, San Jose, CA 95128. Puede también llamar a los teléfonos: 1-800-351-1818 ó 408-885-4826, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m., de lunes a viernes. El Departamento de Atención al Cliente revisará su caso y le dará una respuesta. En la respuesta se incluirá el nombre de la persona de contacto en el hospital, los pasos que se tomaron para investigar la queja, los resultados luego del procesamiento de dicha queja, y la fecha en que se completó el proceso. Las quejas relacionadas con la calidad de la atención o una dada de alta prematura también serán referidas a *Utilization and Quality Control Peer Review Organization (PRO)*, un comité que se encarga de revisar posibles problemas de calidad en la atención médica.
23. Presentar una queja ante el Departamento de Salud Pública del Estado de California, independientemente de que usted utilice o no el proceso para presentar quejas del hospital. El número de teléfono y domicilio del Departamento de Salud Pública de California se puede encontrar en www.cdph.ca.gov.
24. Presentar una queja ante el *Department of Fair Employment and Housing* (Departamento de Empleo y Vivienda Justos) en www.dfeh.ca.gov, 1-(800)-884-1684 ó (800) 700-2320 (TTY) ó 2218 Kausen Drive, Suite 100, Elk Grove, CA 95758.
25. Presentar una queja ante la *Medical Board of California* (Junta Médica de California) en www.mbc.ca.gov/consumers/complaints, (800) 633-2322 ó 2005 Evergreen Street., #1200, Sacramento, CA 95815.

Este documento de Derechos del Paciente incorpora los requisitos de The Joint Commission, Título 22, Código de Regulaciones de California, Sección 70707; Código de salud y Seguridad, Secciones 1262.6, 1288.4 y 124960; y 42 C.F.R. Sección 482.13 (Condiciones de Participación de Medicare).

AVISO: Otras organizaciones acreditativas, como la *Joint Commission*, tal vez también requieran que este hospital informe públicamente sobre cómo los pacientes pueden presentar una queja ante la agencia acreditativa. Los hospitales deben confirmarlo con sus organizaciones acreditativas y en base a ello actualizar este Anexo.

Si usted tiene preguntas o problemas relacionados con sus derechos como paciente, por favor comuníquese a:

Customer Relations Department
Santa Clara Valley Medical Center
751 South Bascom Avenue
San Jose, CA 95128
408-885-4826
800-351-1818
Customer.Relations@hhs.sccgov.org

La *Joint Commission* cuenta con un número telefónico gratuito y una dirección de correo electrónico para ofrecer a pacientes, sus familiares y quienes les atienden, la oportunidad de expresar inquietudes en cuanto a la seguridad y la calidad de la atención. Si usted siente que Santa Clara Valley Medical Center no ha respondido adecuadamente a una inquietud, usted tiene la opción de ponerse en contacto con la *Joint Commission*:

The Joint Commission (TJC)
One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181
800-994-6610
www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx