

## DERECHOS DEL PACIENTE

Como paciente, padre o representante legal de un paciente de las Clínicas Del Centro Médico Broadlawns, usted tiene los siguientes derechos.

### Aviso de Derechos

Usted tiene el derecho a:

- Recibir por escrito sus responsabilidades y derechos como paciente. Esta información escrita será proporcionada a usted por el departamento de registración en su primera visita al Centro Médico o clínica, y en cada visita a nuestro centro. Esta información se encuentra publicada en varias áreas del centro médico y consultorios.

### Su Cuidado

Usted tiene el derecho a:

- Participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención y tratamiento.
- Pedir o rechazar tratamiento en acuerdo con la ley y regulaciones. Si usted rechaza cuidados o tratamientos recomendados, usted será responsable de los resultados de esta decisión
- Asegúrese de tomar decisiones informadas sobre su cuidado y estar informado de su estado de salud. Este derecho no debe ser interpretado para exigir servicios o tratamientos médicamente innecesarios o inadecuados.
- Recibir información completa y actualizada sobre su salud, diagnóstico, atención y tratamiento de una manera que usted pueda entender, incluyendo una explicación de procedimientos, medicamento o tratamiento.
- Recibir una comunicación eficaz. Esto incluye recibir información en su idioma (traducción o interpretación) como sea necesario, servicios o aparatos para comunicarse con personas con impedimento para escuchar.
- Solicitar y recibir arreglos especiales para necesidades físicas de discapacidad o comunicación.
- Ser informado sobre los resultados de la atención, incluyendo resultados imprevistos,
- Tener un miembro de la familia o representante de su elección y su propio médico notificado tan pronto como sea posible de su admisión al hospital, a menos que usted lo solicite no hacerlo.
- Ser informado sobre las normas de visitas y restricciones de la unidad hospitalaria. El paciente puede o no puede dar consentimiento para recibir visitas, llamadas telefónicas o correo. Esto incluye pero no se limita a esposos, pareja de hecho (incluyendo una pareja del mismo sexo) otro miembro de familia, o un amigo. Cada paciente tiene el derecho a retirar dicho consentimiento en cualquier momento. El Centro Médico Broadlawns no negará la visita a un paciente basada en edad, raza, origen, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, nivel socioeconómico, sexo, orientación sexual y la identidad de género o expresión.
- Ser transferido a otro centro de salud si usted así lo solicita y si este es médicamente y legalmente posible, y a recibir una explicación de su necesidad para el cuidado y tratamiento en un centro alternativo y estar plenamente informado del proceso de transferencia.
- Saber si su cuidado es parte de un método experimental o investigación, y el derecho a consentir o rehusar a participar.
- Participar en el proceso de alta.
- Manejo adecuado del dolor, tratamiento de síntomas incontrolables y apoyo emocional y espiritual, inclusive si usted

está muriendo o tiene una enfermedad terminal

- Solicitar una revisión por el Comité de ética biomédica del centro médico con respecto a cuestiones éticas que implica su cuidado.
- Práctica de culto religioso o prácticas culturales de su elección en la medida posible, y acceso pastoral, consejería si usted así lo desea.
- Servicios de protección y apoyo según sea necesario.
- Contactar un representante legal o abogado.
- Buscar ser dado de alta del Centro Médico Broadlawns.
- Recibir el cuidado y tratamiento necesario para estabilizar su estado, independientemente de su capacidad de pago.

### Proveedor de Atención Médica

Usted tiene el derecho a:

- Saber el nombre de su médico u otro profesional que le provee cuidado, tratamiento o servicios a usted.
- Pedir ayuda en obtener una consulta con otro médico con respecto a su cuidado. La consulta puede resultar en costos adicionales para usted.

### Privacidad y Confidencialidad

Usted tiene el derecho a:

- Mantener información sobre su cuidado confidencial, y no ser dada sin su consentimiento firmado, al menos que sea requerido permitido por la ley.
- Privacidad durante el uso del baño, bañarse, vestirse y durante tratamientos médicos o de enfermeras, a menos que este contraindicado por las necesidades clínicas.
- Consentimiento a vídeo, fotografías u otro método de control o grabación electrónico mientras se es examinado.
- Privacidad con respecto a información como su presencia y ubicación en el centro médico, o la divulgación de información como su nombre, edad, dirección, ingreso o información médica sin su consentimiento previo, Si usted es admitido debido a circunstancias de emergencia, el hospital le proporcionará información a los familiares del paciente o a otras personas importantes, si usted no puede hacer sus deseos a saber.

### Registros Clínicos

Usted tiene el derecho a:

- Acceso a la información en su historial clínico dentro de un tiempo razonable.

### Seguridad

Usted tiene el derecho a:

- Recibir atención en un ambiente tranquilo y seguro.
- Educación sobre su papel en ayudar a facilitar la entrega segura de atención.
- Estar libre de todas las formas de abuso o acoso, incluyendo el abuso físico, sexual, mental y el castigo corporal, incluyendo el uso de intimidación, fuerza o amenaza.
- Estar libre de negligencia.
- Estar libre de explotación.
- Estar libre de restricción o aislamiento de cualquier forma a menos que se utilice para asegurar su seguridad física, o la seguridad de un miembro del personal o de otras personas. Cuando es inevitable, la aplicación segura de la restricción o la reclusión por personal capacitado, la restricción y el aislamiento se suspenden a la mayor brevedad posible.
- Estar libre de cualquier procedimiento que nieguen las necesidades básicas tales como comida nutritiva, agua, refugio, ropa esencial y cualquier procedimiento que provoque miedo.

## Cargos Por Su Cuidado

Usted tiene el derecho a:

- Saber los cargos de atención, como se facturarán y métodos de pago,
- Examinar la factura y recibir una explicación de los cargos cuando se solicite.
- Saber que el Centro Médico Broadlawns tiene contratos con partes externas, incluyendo médicos, que pueden incurrir en un cargo por separado y un cobro de la clínica /hospital.

## Directivas Anticipadas

Usted tiene el derecho a:

- Hacer una directiva anticipada y contar con el personal médico y profesionales que cumplan con esta directiva. Las directivas anticipadas indican sus opciones para el tratamiento de la salud si usted está herido o muy enfermo y no puede comunicarse ni tomar decisiones.

## No Discriminación

Usted tiene el derecho a:

- Recibir atención que esté libre de discriminación independientemente de su edad, raza, religión, cultura, idioma, origen, incapacidad física o mental, estatus socioeconómico, sexo, orientación sexual e identidad o expresión de género. .

## Quejas y Agravios

Usted tiene el derecho a:

- Hacer preguntas y voz sugerencias y preocupaciones relacionadas con la calidad de atención y servicios recibidos o alta prematura.
- Expresar inquietudes y esperar una respuesta pronta e intento de resolución. Cualquier expresión de preocupación no compromete de ninguna manera su cuidado o futuro acceso a nuestros servicios.

## Salud De Conducta Hospitalizado

Además de los derechos arriba mencionados. Los pacientes ingresados a la unidad interna de salud de conducta tiene derecho a:

- Estar libre de medicamento innecesario o excesivo, o de una intervención de tratamiento.
- Comunicación no impedida, privada y sin censura con otros por correo, teléfono y con una persona de la elección del paciente, a menos que problemas de seguridad dicten lo contrario, y este documentado en el plan del cuidado.

## RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Como paciente, padre, o representante legal de un paciente en el Centro Médico Broadlawns su responsabilidad es:

- Seguir las reglas y normas del hospital o clínica que afecten la atención y conducta del paciente.
- Proporcionar a lo mejor de su conocimiento, un historial médico completo y preciso, y estado de salud cuando se necesite.
- Informar a su médico o enfermera si no entiende su plan de tratamiento o lo que espera de nosotros, y hacer preguntas sobre su condición médica, cuidados y tratamientos.
- Seguir el plan de tratamiento recomendado por su médico.
- Informar a su médico o enfermera si hay un cambio inesperado en su condición, o percibe un riesgo, o surgen problemas en el tratamiento.
- Tener consideración y respeto mutuo, manteniendo un lenguaje educado y en la conducta con el personal y profesionales independientes.
- Informarse sobre su papel para ayudar a facilitar la entrega segura de su atención.
- Cumplir con su obligación financiera cuanto antes después de su visita o alta.

## INFORMAR PROBLEMAS

Si usted está preocupado acerca del servicio que ha recibido, le pedimos que:

- Hable de sus inquietudes con la persona involucrada, incluyendo lo que usted considera una solución apropiada.
- Si no está satisfecho con el resultado, o no prefiere hablar con esta persona. Por favor pida hablar con el supervisor.
- Si usted todavía no está satisfecho, pónganse en contacto con el representante de pacientes. Usted puede contactar al Representante De Pacientes llamando al: (515) 282-2323.

Una queja puede ser presentada directamente ante el Representante de Pacientes del Centro Medico Broadlawns. El Representante de Pacientes investigara su problema, tomará medidas correctivas si es posible, y le comunicara los resultados por escrito en un transcurso de (7) días con una resolución. Si no es posible resolver el problema dentro de este marco de tiempo, usted recibiera una carta y un seguimiento por escrito dentro de (60) días útiles. Cualquier queja que usted exprese no comprometerá de ninguna manera su cuidado en un futuro o acceso a nuestros servicios.

Se harán todos los esfuerzos posibles para resolver sus inquietudes reportadas. Si no tenemos éxito en resolver su preocupación, por favor no dude en ponerse en contacto con las agencias que se enumeran a continuación. Puede ponerse en contacto con estas agencias en cualquier momento, incluso si su inquietud ya ha sido reportada a nosotros.

Recursos Adicionales para reportar una preocupación sobre una organización de salud:

### The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations / La Comisión Para La Acreditación De Organización Del Cuidado De La Salud

- [www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org), use el "Informe de Seguridad Del Paciente" en el link del " Centro de Acción" en la página principal del sitio web
- Por fax al 630-792-5636
- Por correo a la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente (OQPS) The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181

### Disability Rights Iowa / Derecho de Discapacidad De Iowa

- Teléfono: (515) 278-2502
- 400 E. Court Avenue, Ste 300, Des Moines, IA 50309

### State of Iowa Office of Citizens' Aide / Office of Ombudsman / Oficina Del Estado De Iowa Del Ayudante A Los Ciudadanos/ Oficina Del Defensor Del Pueblo

- Teléfono: 1-888-426-6283
- Ola Babcock Miller Building, 1112 E. Grand Avenue, Des Moines, IA 50319

### Iowa Department of Inspections & Appeals (DIA) / Departamento de Inspecciones & Apelaciones De Iowa (DIA)

- Teléfono: 877-686-0027
- Fax: 515-242-6863
- Lucas State Office Building, 321 E.12th Street, Des Moines, IA 50319-0083
- [webmaster@dia.iowa.gov](mailto:webmaster@dia.iowa.gov)