

# Derechos y Responsabilidades del Paciente

## Derechos del Paciente

Mientras usted sea paciente de Virginia Mason, tiene derecho a esperar lo siguiente:

- **No discriminación.** Usted tiene derecho a no ser objeto de ningún acto de discriminación o represalia. VMMC no discrimina contra ninguna persona en base a su edad, cultura, empleo, origen étnico, expresión, identidad de género, idioma, nacionalidad, participación en programas, discapacidad física o mental, raza, religión, servicios y actividades, sexo, orientación sexual, estatus socioeconómico o tratamiento. Para obtener más información sobre esta norma, comuníquese con el Director de Relaciones con el Paciente, al 206-223-6616; 1-800-833-6384 (TTY).
- **Respeto.** Usted tiene el derecho de ser tratado y atendido con dignidad y respeto.
- **Participación en su Atención.** Usted tiene el derecho de recibir información relevante, actualizada y comprensible en relación con su diagnóstico, diversas opciones de tratamiento, pronóstico y costos. Una de nuestras tareas más importantes es mantenerle informado. Usted tiene el derecho de participar en las decisiones relacionadas con su atención, incluso negarse al tratamiento **y aceptar la atención.**
- **Instrucciones Anticipadas.** Usted tiene el derecho de participar en las cuestiones éticas que se presenten en el curso de su atención, lo cual incluye comunicar sus deseos con respecto a las decisiones del final de la vida, como por ejemplo, el tratamiento para mantenerle con vida. Tiene el derecho de esperar que sus proveedores de atención médica cumplan con sus decisiones.
- **Privacidad; Confidencialidad.** Usted tiene derecho a toda consideración de la privacidad, incluidas las necesidades personales. Esto también significa que la conversación sobre el caso, la consulta, el examen y el tratamiento deben realizarse con el fin de proteger su privacidad. Del mismo modo, usted tiene el derecho de esperar que todas las comunicaciones y los registros escritos sean tratados con carácter estrictamente confidencial, salvo en los casos permitidos o requeridos por la ley, como cuando existe sospecha de abuso o riesgos para la salud pública. Usted tiene el derecho de que se le informe sobre el modo en que Virginia Mason usará o compartirá la información sobre usted. Para facilitar las comunicaciones entre sus proveedores de atención médica, es posible que se coloque su nombre al lado de su número de habitación en un cartel en la estación de enfermería. Si le preocupa que se coloque su nombre en este cartel, por favor, converse con su enfermera.
- **Acceso a la Información.** Usted tiene el derecho de revisar todos los registros relacionados con su atención médica y de que se le explique la información con todos los detalles, excepto cuando la ley restrinja dicha divulgación. También tiene el derecho de solicitar una modificación en su registro médico.
- **Atención Apropiaada.** Usted tiene el derecho de esperar que Virginia Mason responda de manera razonable a su solicitud de atención y servicios apropiados. Proporcionaremos evaluaciones, servicios y/o remisiones de acuerdo con lo indicado por la urgencia de cada caso. Usted será trasladado a otro establecimiento solo cuando sea médicamente apropiado y esté legalmente permitido. Sus solicitudes de ser trasladado serán aceptadas en base a los requisitos médicos, legales y del pagador. Las quejas sobre la calidad de la atención y el alta antes de tiempo deben dirigirse al Departamento de Relaciones con el Paciente (vea el lado reverso) y serán remitidas a un comité de revisión de pares sobre el control de calidad y la utilización para su resolución. Usted tiene derecho a que se le informe sobre resultados imprevistos.
- **Manejo del Dolor.** Usted tiene el derecho de esperar recibir información sobre el dolor y sobre las medidas para aliviar el dolor. Pondremos a su disposición miembros del personal especializados dedicados a la prevención del dolor que responderán rápidamente a los informes de dolor.
- **Conocimiento de la información y las relaciones del personal.** Usted tiene el derecho de conocer los nombres de todas las personas involucradas en su atención, sus cargos, educación y relación con el centro médico. Usted tiene el derecho de conocer las relaciones comerciales entre Virginia Mason y las instituciones educativas y otros proveedores de atención médica.
- **Libertad para participar en una investigación.** Usted tiene el derecho de aceptar o negarse a participar en estudios o experimentos con seres humanos propuestos que afecten la atención y el tratamiento. Usted tiene el derecho de que se le expliquen los estudios antes de dar su consentimiento. Tiene el derecho de que se le describan los servicios alternativos que también podrían ser beneficiosos para usted. Si decide no participar en una investigación, de todos modos tendrá derecho a recibir la atención más efectiva que el centro médico pueda proporcionarle de cualquier otra manera.

- **Continuidad.** Usted tiene derecho a esperar una continuidad razonable en la atención y a que los médicos y los proveedores de atención le informen las opciones de atención realistas y disponibles para el paciente que Virginia Mason no pueda proporcionar directamente.
- **Apoyo.** Usted tiene el derecho de recibir atención espiritual. Usted tiene el derecho de que se les notifique de inmediato a su familia o su representante, y a su médico personal acerca de su admisión en el hospital. **Usted tiene el derecho de comunicarse.** Si son necesarias restricciones de comunicación por la atención y seguridad del paciente, debemos documentar y explicarles la restricción a usted y a su familia.
- **Información sobre las Normas del Centro Médico.** Usted tiene derecho a que se le informe acerca de todas las normas y prácticas del centro médico relacionadas con su atención y tratamiento. Usted tiene derecho a que se le informe sobre los recursos disponibles para resolver disputas, reclamos y conflictos. Del mismo modo, usted tiene derecho a que se le informen los cargos médicos por los servicios y los métodos de pago disponibles.
- **Limitaciones.** Usted tiene derecho a estar libre de restricciones de cualquier tipo que no sean médicamente necesarias o que el personal utilice como medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalia. Una limitación puede ser física o un medicamento que se utilice como restricción.
- **Seguridad.** Usted tiene el derecho de acceder a servicios de protección y hay información relacionada con dichos servicios disponible en todos los establecimientos de Virginia Mason. Usted tiene el derecho a la seguridad y a recibir atención en un entorno seguro. Usted tiene el derecho de ser protegido contra el abuso, negligencia y acoso.
- **Quién toma las decisiones cuando usted no puede hacerlo.** De conformidad con la ley estatal, si se determina que usted es incompetente para tomar decisiones médicas, un representante legalmente autorizado podrá ejercer esos derechos en su nombre. De acuerdo con el orden de prioridad establecido en la ley estatal, el representante legalmente autorizado podrá ser un representante designado por un tribunal, una persona a quien usted previamente le haya delegado la autoridad para ejercer dichos derechos u otra persona según lo permitido por la ley.

### Relaciones con los Pacientes – Agradecimientos y Quejas/Reclamos

Nos esforzamos por tratar a todos los pacientes con compasión y dignidad. Si tiene una inquietud sobre la seguridad como paciente, la calidad de la atención u otro problema, le recomendamos conversar primero con su médico o que pida hablar con el gerente de esa área. También hay formularios de agradecimiento/queja en todo el centro médico que podrá completar. Comuníquese con el Departamento de Relaciones con el Paciente a la dirección a continuación si tiene una queja, inquietud o reclamo:

Patient Relations, Virginia Mason Medical Center C1-PTR  
 P.O. Box 900, Seattle, WA 98111-0900  
 O llame al: (206) 223-6616

El Departamento responderá en un plazo de 48 horas hábiles. El plazo habitual previsto para la resolución es de siete (7) días hábiles. Si se requiere un período más prolongado, el Departamento de Relaciones con el Paciente le comunicará al paciente oportunamente el plazo previsto. Tenga la tranquilidad de saber que puede compartir sus inquietudes, quejas o reclamos sin temor a una represalia o a que se le niegue la atención. **Usted tiene el derecho de trabajar con nosotros para resolver los problemas relacionados con su atención.**

Si un problema no se resuelve a su entera satisfacción, el centro médico cuenta con un Comité de Apelaciones. Para presentar una apelación, comuníquese con el Departamento de Relaciones con el Paciente tal como se indicó antes. También tiene la opción de comunicarse con las siguientes agencias además de, o en vez de, hacerlo con el Comité de Apelaciones del centro médico:

Washington State Department of Health (DOH), Health Systems Quality Assurance, Complaint Intake  
**PO Box 47857** Olympia, WA 98504-7857  
 Llame al: 1-800-633-6828 (número gratuito) o (360)236-4700, o por correo electrónico:  
[HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov](mailto:HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov)  
 Por fax: 360-236-2626

### Medicare

<http://www.medicare.gov/claims-and-appeals/medicare-rights/get-help/embudsman.html>

Apoyo y asistencia de Medicare: 1-800-MEDICARE

Joint Commission

Llame al: 1-800-994-6610 (número gratuito)

### **Cuestiones de Facturación**

Las preguntas sobre facturación pueden dirigirse al Departamento de Facturación de Virginia Mason al (206) 223-6601.

### **Responsabilidades del Paciente**

Necesitamos su ayuda, para proporcionarle la mejor atención posible. Al asumir las siguientes responsabilidades, podemos contribuir a su atención de manera positiva. Le pedimos que:

- **Proporcione** información precisa y completa sobre sus dolencias actuales. Enfermedades anteriores, hospitalización, medicamentos y otras cuestiones relacionadas con su salud.
- **Informe** al médico o a otro proveedor de atención médica si se producen cambios inesperados en su condición.
- **Informe** sus síntomas de dolor apenas aparezcan y converse sobre las opciones de alivio para el dolor con su médico o enfermera. Colabore con su proveedor de atención para desarrollar un plan de manejo del dolor. Informe a su proveedor de atención si su dolor no se alivia.
- **Siga** el plan de tratamiento recomendado por nuestro equipo de atención médica, lo cual incluye cumplir con las instrucciones de sus proveedores. Asista a sus citas e informe al consultorio del proveedor si usted no puede hacerlo.
- **Asuma** la responsabilidad por su bienestar.
- **Siga** las normas y los reglamentos del hospital que afectan la atención y la conducta de los pacientes.
- **Sea respetuoso** de los derechos de otros pacientes y del personal del hospital y de la clínica.
- **Absténgase** de comportarse de manera intimidatoria o perjudicial en relación con las operaciones de Virginia Mason o que sea abusiva para el personal. Dicho comportamiento incluye traer armas de cualquier tipo al hospital o a la clínica, lo cual podría generar medidas para interrumpir inmediatamente la relación del paciente con su proveedor o con el centro médico en su totalidad.
- **Independientemente del tipo de cobertura de seguro** que tenga, pague su factura de inmediato o haga los arreglos necesarios con nuestro departamento de servicios financieros antes de ingresar al hospital.
- **Infórmenos** si entiende verdaderamente su plan de atención y cuál es su rol en dicho plan.

Si tiene alguna pregunta sobre sus derechos y responsabilidades como paciente de Virginia Mason, no dude en consultar a cualquiera de los profesionales que le atienden.