

Derechos y
responsabilidades
del paciente



Como paciente,
usted tiene derecho a...

Privacidad personal/Visitas

- Que se respete su dignidad personal.
- La confidencialidad de su información médica identificable.
- Gozar de la privacidad personal y de un ambiente seguro y limpio y hacernos saber si desea restringir sus visitantes o llamadas telefónicas.
- Recibir visitantes de su elección que usted (o su persona de apoyo, según corresponda) designe, incluidos su cónyuge, su pareja de hecho (incluida su pareja de hecho del mismo sexo) u otro miembro de su familia o un amigo, y el derecho a retirar o negar su consentimiento para recibir dichos visitantes en cualquier momento.
- Ser informado (o que su persona de apoyo sea informada, según corresponda) de sus derechos de visita, incluida cualquier restricción o limitación clínicamente necesaria de dichos derechos.
- Designar a una persona de apoyo, que designará los visitantes en su nombre, en caso de que usted no pueda hacerlo.

Seguridad

- No sufrir ninguna forma de abuso ni acoso.
- Tener acceso a servicios de protección y de defensoría.
- Saber que solo se usarán medios de sujeción cuando sea necesario.

Valores culturales y espirituales

- Que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
- Tener acceso a servicios pastorales y a otros servicios espirituales.

Acceso a la atención

- Recibir atención independientemente de su edad, raza, color, nacionalidad, cultura, origen étnico, idioma, condición socioeconómica, religión, discapacidad física o mental, sexo, orientación sexual o identidad o expresión de género, o forma de pago.
- Pedir un cambio de proveedor o una segunda opinión.

Acceso a la información

- Establecer instrucciones previas y que se cumplan.
- Hacer que se informe a su familia o a un representante de su elección y a su propio médico, si lo solicita, sobre su admisión en el hospital.
- Conocer las normas que regulan su atención y conducta.
- Saber que los hospitales de Cleveland Clinic son hospitales escuela y que algunos de sus proveedores de cuidados pueden estar en capacitación.
- Preguntar a sus proveedores de cuidados si están en capacitación.
- Saber los nombres y los títulos profesionales de sus proveedores de cuidados.
- Recibir una explicación de su factura e información sobre los cargos de los que pueda ser responsable y sobre cualquier posible limitación que su póliza pueda establecer en su cobertura.
- Ser informado de lo que debe saber sobre su afección médica después del alta del hospital o de la visita al consultorio.
- Ser informado de las decisiones que afecten su atención, estado de salud, servicios o tratamiento, y participar en ellas.
- Comprender su diagnóstico, afección y tratamiento, y tomar decisiones informadas sobre su atención después de recibir asesoramiento sobre los riesgos sustanciales, los beneficios y las alternativas.
- Negarse, con conocimiento, a recibir cualquier tipo de atención, tratamiento y servicios.
- Aceptar o rechazar tratamientos experimentales y recibir asesoramiento cuando un médico le tenga en cuenta para ser parte de un programa de investigación médica o programa de donantes. Toda investigación médica pasa por un proceso especial exigido por ley en el que se revisa la protección de los pacientes que participan en investigaciones, incluida la privacidad. No le haremos participar en ninguna investigación médica sin pasar por este proceso especial. Usted puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin que esto implique consecuencias para su atención.

- Designar legalmente a otra persona para que tome decisiones por usted en caso de que usted no pueda hacerlo, y a que esa persona apruebe o rechace atención, tratamiento y servicios.
- Permitir que su familia o representante participen en las decisiones sobre su atención, tratamiento y servicios, según lo permita la ley.
- Ser informado sobre resultados adversos imprevistos.
- Que se cumplan sus deseos respecto de la donación de órganos, cuando da a conocer dichos deseos, de acuerdo con las leyes y las reglamentaciones.
- Solicitar una revisión de su historia clínica con sus proveedores de cuidados durante su estadía en el hospital.

Comunicación

- Recibir información que pueda comprender.
- Tener acceso a servicios de interpretación y/o traducción sin cargo.
- Conocer los motivos de cualquier cambio propuesto en los médicos tratantes/personal profesional responsables de su atención.
- Conocer los motivos de su traslado dentro o fuera del hospital.

Manejo del dolor

- Recibir una evaluación del dolor y que este se maneje en forma adecuada.

Divulgaciones

- Solicitar un listado de las divulgaciones sobre su atención médica, y poder tener acceso a su registro médico y solicitar que se enmiende, según lo permita la ley.
- Conocer la(s) relación (relaciones) del hospital con otras personas u organizaciones que participen en la atención que usted recibe.

Grabación y filmación

- Otorgar un consentimiento previo antes de que se realicen grabaciones, filmaciones u otro tipo de imágenes que puedan usarse en forma externa.

Inquietudes, quejas o reclamos

- * Recibir una respuesta razonablemente inmediata a su solicitud de servicios.
- * Participar en la resolución de problemas relacionados con su propia atención, tratamiento o servicios.
- * Expresar las inquietudes, las quejas y/o un reclamo al personal del hospital que le brinda servicios. Puede hacer esto comunicándose con la oficina de su Defensor llamando a:

Ashtabula County Medical Center, 440.997.6277

Children's Hospital, Shaker Campus, 216.444.2544

Cleveland Clinic, 216.444.2544

Euclid Hospital, 216.692.7888

Fairview Hospital, 216.476.4424

Hillcrest Hospital, 440.312.9140

Lakewood Hospital, 216.529.7049

Lutheran Hospital, 216.363.2360

Marymount Hospital, 216.587.8888

Medina Hospital, 330.721.5330

South Pointe Hospital, 216.491.7210

De acuerdo con la política del hospital y con los requisitos de nuestro organismo regulador, debemos informarle que usted tiene el derecho de presentar un reclamo ante los siguientes organismos:

- * La Oficina de Control de Calidad (Office of Quality Monitoring) de la Comisión Conjunta (Joint Commission) llamando al 1-800.994.6610; correo electrónico: complaint@jointcommission.org.
- * El Departamento de Salud de Ohio (Ohio Department of Health) llamando al 1-800.342.0553; correo electrónico: hccomplaints@odh.ohio.gov; dirección postal: ODH, PCSU, 246 N. High St., Columbus, OH 43215.
- * La Línea de Ayuda para Beneficiarios de Ohio KePRO llamando al 1-800.589.7337 para informar una inquietud sobre la calidad de la atención, un desacuerdo con una decisión de cobertura o para apelar una decisión de alta para un beneficiario de Medicare; las cartas por quejas sobre la calidad de atención deben enviarse a Ohio KePRO, Rock Run Center, Suite 100, 5700 Lombardo Center Drive, Seven Hills, OH 44131.

Como paciente, es su responsabilidad...

Suministro de la información pertinente

- * Brindarnos información completa y precisa sobre su salud, incluidos su historia clínica y todos los medicamentos que esté tomando.
- * Informarnos los cambios en su afección o sus síntomas, incluido el dolor.

Formulación de preguntas y seguimiento de las instrucciones

- * Hacernos saber si no comprende la información que le brindamos sobre su afección o su tratamiento.
- * Decir lo que piensa. Comunique sus inquietudes a cualquier empleado lo antes posible, incluido cualquier integrante del equipo de atención al paciente, gerente, administrador o defensor.

Negación a recibir tratamiento y aceptación de las consecuencias

- * Seguir nuestras instrucciones y nuestro asesoramiento, y comprender que debe aceptar las consecuencias si se niega.

Explicación de los cargos financieros

- * Pagar sus facturas o hacer los arreglos necesarios para cumplir con las obligaciones financieras que surjan de su atención.

Seguimiento de las normas y las reglamentaciones

- * Seguir nuestras normas y nuestras reglamentaciones.
- * Asistir a sus citas programadas o hacernos saber si no puede hacerlo.
- * Dejar sus efectos personales en su hogar o pedir a los miembros de su familia que lleven todos los objetos de valor y las prendas de vestir a su hogar mientras se encuentre hospitalizado.

Respeto y consideración

- * Ser considerado y colaborador.
- * Respetar los derechos y los bienes de otras personas.



Toda vida merece recibir atención de talla mundial.

9500 Euclid Avenue, Cleveland, OH 44195

Cleveland Clinic es un centro médico académico sin fines de lucro fundado en 1921 que se encuentra entre los mejores de su clase. Con más de 1,300 camas y personal para atenderlas, así como con institutos de investigación y educación, la organización se dedica a brindar atención a pacientes internados y atención hospitalaria expertas con innovación, calidad, trabajo en equipo y servicio.

© The Cleveland Clinic Foundation 2011

Lawson: 292272
V 07/2012
11-NUR-057