

Tiene derecho a la confidencialidad de su historia clínica

Se le garantiza un trato confidencial de su historia clínica escrita y electrónica, y usted puede aprobar o rechazar que se revele a cualquier persona fuera del sistema de Meriter. Tiene derecho a saber que su historia clínica se puede revelar sin consentimiento por escrito:

- a los médicos que lo(a) hayan remitido a Meriter
- cuando lo requiera un mandato judicial
- cuando se exija para terceras partes pagadoras como
- las compañías de seguro médico o Medicare
- al personal médico, en caso de emergencia médica
- a cualquier otro representante legal autorizado

No se hablará sobre información relacionada con su problema médico, su tratamiento y su pronóstico con amigos ni familiares sin su consentimiento. Si usted no puede dar su consentimiento, su información se puede compartir con su representante legal, sus amigos y/o familiares, si se considera que es por su propio interés..

Tiene derecho a que se escuchen sus preocupaciones y quejas

Si no está satisfecho(a) con la calidad de la atención y los servicios que recibe, tiene derecho a expresar su preocupación y a que se le garantice que una queja no alterará de forma alguna su acceso a recibir asistencia sanitaria. Si tiene una queja o siente que no se han respetado sus derechos, informe a sus profesionales sanitarios o llame a la Oficina del representante del paciente, al **(608) 417-6462**.

También tiene derecho a presentar una queja formal ante el Departamento de Servicios de Salud de Wisconsin, División de Garantía de Calidad (Department of Health Services,

Division of Quality Assurance), P.O. Box 2969, Madison, WI 53701-2969 (Teléfono: 608-266-8481, Teléfono gratuito: 800-642-6552, Fax: 608-267-0352).

Póngase también en contacto con la Oficina de Control de Calidad de la Comisión Conjunta (Joint Commission) para comunicar cualquier preocupación o presentar quejas formales.

- en www.jointcommission.org, utilizando el enlace Report a Patient Safety Event que hay en la sección de Action Center en la página de inicio
- por fax, enviándolo a 630-792-5636
- por correo postal a The Office of Quality and Patient Safety (OQPS), The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, Illinois 60181.

RESPONSABILIDADES

Aparte de derechos, usted también tiene unas responsabilidades básicas. Tenga en cuenta que UnityPoint Health Meriter tiene tolerancia cero a las agresiones verbales o físicas. Un comportamiento agresivo tendrá como consecuencia el aviso a seguridad y la policía.

Tiene la responsabilidad de:

- Respetar los derechos de otros pacientes, familias y visitantes, y del personal. Abstenerse de llevar a cabo acciones o utilizar un lenguaje inapropiados relacionados con la raza, el color, la nacionalidad de origen, la ascendencia, la religión, el sexo, la identidad o expresión de género, la información genética, la orientación sexual, la edad, la discapacidad, la condición de veterano(a), el estado civil o la convivencia en pareja, la condición de ciudadanía/ inmigración u otras características.
- Respetar la intimidad de los demás. Absténgase de grabar en video o audio al personal o los profesionales, a menos que tenga su consentimiento. Para proteger su intimidad como paciente y la intimidad de los demás, no grabe en video en ninguna parte del hospital donde haya otros pacientes presentes.
- Ayude a mantener un entorno de sanación para todos. Sea considerado(a) con el volumen de los aparatos electrónicos, controle los ruidos, limite el número de visitas y no use un lenguaje soez.
- Pida que le aclaren lo que no comprenda.
- Proporcione información exacta y completa sobre su estado de salud, su historia clínica, sus medicamentos y el documento de voluntades anticipadas.
- Siga las instrucciones que le hayan dado para su plan de atención médica. Si tiene preguntas o no está de acuerdo con el plan, hágalo saber. Quizás se pueda cambiar el plan. Si no se pudiera, se le informará de las consecuencias de no seguirlo. Usted tiene la responsabilidad de aceptar las consecuencias en caso de rechazar la atención sanitaria.
- Cumplir sus deberes financieros con el hospital. Tiene a su disposición un asesor financiero que le puede ayudar con las preguntas que tenga sobre sus finanzas; llame al **(608) 417-5035**.

Derechos y responsabilidades de los pacientes



#802-20
MR-BRO-0034S



#817456
10-2021



DERECHOS

Meriter se compromete a ofrecer un tratamiento y unos servicios excelentes dentro de lo que abarca nuestra misión. Tiene derecho a esperar que esta atención se le proporcione tanto profesional como éticamente. A continuación, le indicamos los derechos que tiene como paciente de Meriter. Está plenamente autorizado(a) a ejercer estos derechos y expresar cualquier preocupación que tenga a nuestro personal y/o su médico. Si es menor de edad o no puede participar en la atención que se le preste, estos derechos se aplicarán a su representante legal.

Tiene derecho a una asistencia sanitaria atenta y respetuosa, lo que incluye su derecho a:

- recibir un tratamiento de calidad y continuidad de atención dentro del ámbito de nuestra misión
- que no se le niegue una atención hospitalaria adecuada debido a su raza, creencias, color, nacionalidad de origen, ascendencia, religión, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, estado civil, edad, condición de recién nacido, discapacidad o fuente de pago
- que se le respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales, dentro de los límites legales y siempre que no se comprometa la atención que se le preste a usted o a otros pacientes. Esto incluye tener en cuenta su derecho a servicios religiosos u otros servicios espirituales
- pedir a todo el personal implicado en su atención sanitaria que se presente, le indique cuál es su papel en la atención que se le presta y le explique cómo le van a atender. El hospital le informará sobre quién es el profesional sanitario responsable de prestarle asistencia
- que se evalúe su dolor adecuadamente y éste se controle de forma efectiva
- que se le preste asistencia sanitaria en un entorno que le ofrezca intimidad personal y mantenga su dignidad. Esto incluye:
 - mantener la discreción durante las conversaciones con su médico y otros profesionales sanitarios durante los reconocimientos médicos y durante el tratamiento
 - cerrar la cortina alrededor de su cama o cerrar la puerta cuando desee tener intimidad
 - solicitar no recibir visitas ni llamadas de teléfono
 - solicitar una "Condición de intimidad" para proteger su identidad como paciente hospitalario(a)
 - tener acceso a un teléfono y un servicio de correo para mantener una correspondencia privada, de acuerdo con lo que corresponda con los cuidados que reciba
 - dar o negar un consentimiento informado para hacer o utilizar grabaciones, películas u otras imágenes suyas cuya finalidad sea otra que la de prestarle asistencia sanitaria.

Tiene derecho a que se le preste asistencia sanitaria en un entorno seguro

Encontrarse en un entorno desconocido y con la necesidad de atención médica puede hacer que algunos pacientes se sientan vulnerables. Queremos que se sienta seguro(a) y que sepa que nuestro personal se esforzará en mantenerlo(a) seguro(a).

Tiene derecho a:

- no sufrir ningún abuso, acoso, negligencia o explotación
- tener acceso a servicios de protección y defensa, solicitando hablar con un(a) trabajador(a) social
- no ser sujetado ni recluso cuando no sea médicamente necesario, a menos que se deba a motivos de vigilancia impuestos por la policía
- designar a una persona o más como "compañero(a)" durante la atención médica" y/o visitantes. UnityPoint Health Meriter no restringirá, limitará, ni negará los privilegios de visita basándose en la raza, las creencias, el color, la nacionalidad de origen, la ascendencia, la religión, el sexo, la orientación sexual, la identidad o expresión de género, el estado civil, la edad, condición de recién nacido, la discapacidad o la fuente de pago, a menos que su presencia infrinja los derechos o la seguridad de otros, o esté médica o terapéuticamente contraindicado
- para tener un familiar o representante de su elección y su propio médico notificados de inmediato de su ingreso a y posterior traslado o dado de alta del hospital.

Tiene derecho a recibir información sobre su tratamiento y los servicios que se le presten

Usted no puede tomar decisiones que conciernan a su salud sin la información adecuada. Por ello, tiene derecho a:

- recibir información de una forma que usted comprenda. Si usted es ciego(a), sordo(a), tiene deficiencia visual, dificultad para oír, dificultad para hablar inglés o su inglés es limitado, si tiene deficiencia cognitiva, o tiene otras limitaciones debidas a la edad, nos esforzaremos en lo posible para comunicarnos con usted de forma eficaz, inclusive, haciendo uso de un intérprete u otro modo de asistencia para traducir, de forma gratuita. Puede solicitar la ayuda de un intérprete comunicándose a su profesional sanitario o llamando al Departamento de atención al cliente, al **(608) 417-6276**.
- ser informado(a) sobre su estado de salud, lo que incluye el diagnóstico, las opciones de tratamiento y sus alternativas, los beneficios y riesgos de los tratamientos alternativos, y el posible desenlace clínico
- ser informado(a) acerca de los resultados de la atención sanitaria que reciba, el tratamiento y los servicios que se le presten, incluidos los resultados no anticipados
- ser informado(a) por adelantado de cualquier cambio en su plan de asistencia sanitaria, excepto en caso de una emergencia
- ser informado(a) de cualquier actividad experimental o de investigación que concierna a su tratamiento. Se le preguntará si desea participar en dichas actividades y tiene derecho a rechazar participar en las mismas. Negarse a participar en estas actividades no afectará a que tenga acceso a la atención, el tratamiento ni los servicios que no estén relacionados con la investigación
- tener acceso y poder solicitar una enmienda de la información que hay en su historia clínica, dentro de un período de tiempo razonable. Puede revisar su historia clínica con un profesional médico y pedir que se le explique la información que ahí aparece

- ser informado(a) sobre los derechos al alta hospitalaria como beneficiario(a), ser notificado(a) sobre los derechos de no cobertura y del derecho a apelar un alta hospitalaria prematura
- examinar su factura hospitalaria y a que ésta se le explique. En la Oficina de administración tiene asesores financieros a su disposición que le pueden contestar sus preguntas sobre la factura, la cobertura del seguro médico y la financiación de los costes de su tratamiento.

Tiene derecho a participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención sanitaria

Creemos que los pacientes que participan en su propia asistencia sanitaria logran mejores resultados. Por tanto, le animamos a establecer una colaboración entre usted y su equipo de atención sanitaria en Meriter. Como colaborador(a) en sus propios cuidados, tiene derecho a:

- tomar decisiones informadas relacionadas con su atención sanitaria
- dar un consentimiento informado antes del inicio de cualquier prueba, operación, intervención o tratamiento
- solicitar y participar en la evaluación y la planificación de su alta hospitalaria
- excepto en casos de emergencia, no ser trasladado(a) a otro centro sin que se le haya ofrecido una explicación completa del motivo del traslado, cuál es la disposición que se va a tomar para continuar su atención sanitaria y la aceptación de la institución que lo(a) vaya a recibir
- a rechazar o interrumpir cualquier intervención o tratamiento, de acuerdo con la ley y las regulaciones. Se le informará de las consecuencias médicas que tenga la decisión que tome.
- solicitar tratamiento, a menos que su médico lo considere médicamente innecesario o inapropiado
- a que se le conteste a las preguntas relacionadas con el fin de la vida. Esto incluye su derecho a un documento de voluntades anticipadas (un poder notarial para la atención sanitaria o una declaración a los médicos, un "testamento vital") y a que el personal y los médicos cumplan estos deseos. Que exista o no un documento de voluntades anticipadas no afecta a su acceso a la atención sanitaria, el tratamiento o los servicios. Para mayor información sobre las voluntades anticipadas, por favor, póngase en contacto con el Departamento de coordinación de atención sanitaria, llamando al **(608) 417-6027**.

Comprendemos que usted y su familia se puedan encontrar ante la necesidad de tener que tomar decisiones difíciles relacionadas con el tratamiento mientras estén aquí. Respetamos su derecho a tomar una decisión propia basada en sus creencias y valores personales, al igual que en la información médica que tenga a su disposición. Si surgiera un desacuerdo sobre su atención que no se pudiera resolver hablando con las personas que le presten asistencia sanitaria o si se dieran problemas éticos difíciles de resolver, tenemos el Grupo asesor de ética de Meriter a disposición de los pacientes, las familias y los cuidadores, que sirve de foro donde hablar y resolver problemas. Puede pedirle a su profesional sanitario que se ponga en contacto con un miembro de dicho grupo o puede llamar directamente al representante del paciente al **(608) 417-6462**.