

Derechos y responsabilidades del paciente



**Clarke County
Hospital**

An Affiliate of



UnityPoint Health

Usted es un socio total de su atención.

UnityPoint Health y los miembros de nuestro equipo respetan los derechos, los intereses y el bienestar de nuestros pacientes. Nuestra política es que se respeten estos derechos y que ningún paciente, ya sea que reciba atención en un hospital o en una clínica de UnityPoint, deba renunciar a estos derechos como condición de tratamiento.

Como paciente que recibe atención en un hospital o en una clínica de UnityPoint Health, usted tiene responsabilidades para ayudar a que su atención sea lo más eficaz posible. Por ejemplo, esperamos que proporcione información correcta y completa sobre su salud y sus antecedentes médicos pasados, que participe en decisiones de tratamiento y que se comunique abiertamente con nuestros médicos y otros profesionales de atención médica durante el plan de tratamiento. Al hacerlo, "nos está ayudando a ayudarlo".

A continuación se describen sus derechos como paciente y sus responsabilidades.

Como paciente o representante del paciente (como el progenitor o tutor legal de un paciente menor), usted tiene los siguientes derechos:

El derecho al respeto

- Se le debe dar información sobre sus derechos antes de recibir o detener la atención, cuando sea posible, en un formato o de una forma que sea comprensible.
- El equipo de UnityPoint Health lo debe tratar con amabilidad y respeto.
- Se le debe proporcionar tratamiento en un entorno que preserve su dignidad.
- Debe poder ejercer sus creencias culturales, psicosociales y espirituales y sus valores y preferencias personales, y nosotros debemos respetar sus creencias, valores y preferencias. Sin embargo, el ejercicio de esas creencias, esos valores y esas preferencias no puede interferir con el bienestar de los demás y debe ser reconocido y permitido legalmente.
- Debe estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión (aislamiento) que no sea médicamente necesaria o que se utilice como medio de coerción

(fuerza), disciplina, comodidad o represalia (para vengarse de usted). Todos los pacientes tienen derecho a estar exentos de abuso físico o mental y de castigo corporal (físico). Solo miembros capacitados del equipo pueden imponer (usar) la restricción o la reclusión para garantizar la seguridad física inmediata del paciente, de los miembros de nuestro equipo u otros, y deben interrumpirse (detenerse) lo antes posible.

- Debe recibir atención en un entorno seguro.
- No debe ser abusado, descuidado, explotado ni acosado.
- Se le debe dar acceso sin restricciones a la comunicación. Si los visitantes, el correo, las llamadas telefónicas u otras formas de comunicación están restringidas como parte de su atención, se lo incluirá en cualquier decisión de este tipo.
- Se le debe ofrecer una atención de calidad que conste de prácticas médicas y de enfermería adecuadas.
- Debe recibir atención inclusiva. UnityPoint Health no discrimina, excluye ni trata a cualquier persona o grupo de personas de forma diferente, y no permitirá la discriminación, en función de la incapacidad de pago de la persona; sobre la base de si el pago por servicios se realizara en el marco de Medicare, Medicaid o el programa de cobertura médica para niños (Children's Health Insurance Program, CHIP); o en función de la raza, el color, la creencia, el origen étnico, la cultura, el idioma, el sexo, el origen nacional, la edad, la religión, la orientación sexual, la identidad o expresión de género, la discapacidad física o mental, el nivel socioeconómico, el diagnóstico, la fuente de pago por la atención, el estado civil o parental, la condición de veterano o cualquier otra clase protegida de cualquier forma prohibida por las leyes federales o estatales.

El derecho a acceder a la atención

- Se le debe proporcionar tratamiento, atención y servicios dentro de la capacidad y misión de UnityPoint Health y en cumplimiento de la ley, las normativas y las políticas de pago.
- Debe tener a su disposición intérpretes sin costo alguno para usted. Si tiene problemas de visión, habla, audición, lenguaje o cognitivos, UnityPoint Health abordará esas necesidades de comunicación.
- Se le debe ofrecer atención hospitalaria, tratamiento

y servicios, independientemente de su capacidad de pago, de acuerdo con el Programa de asistencia financiera de UnityPoint Health.

- Debe recibir el mejor “cuidado total del paciente” en el entorno hospitalario, incluido el apoyo espiritual y emocional para usted y su familia.

El derecho a la información

- Debe recibir una comunicación efectiva. Cuando se proporcione información por escrito, nos esforzaremos por garantizar que se presente en un formato o forma que sea comprensible para usted.
- Debe conocer el nombre y la situación profesional del médico u otros profesionales que le proporcionan atención, servicios y tratamiento en el momento de la prestación del servicio. Si está en el hospital, tiene derecho a conocer el nombre del médico u otro profesional que sea el principal responsable de su atención, tratamiento y servicios.
- Un familiar (o representante de su elección) y su propio médico deben ser notificados de inmediato
- sobre su internación en un hospital de UnityPoint Health.
- Según lo exige la ley, debe poder acceder a la información de sus registros médicos en un plazo razonable cuando lo solicite.
- Según lo exija la ley, puede solicitar una enmienda a sus registros médicos y recibir una lista de cómo UnityPoint Health compartió cierta información médica.
- Debe estar informado de las normas y regulaciones hospitalarias aplicables a su conducta como paciente.
- Debe tener acceso a su factura, incluidos los cargos detallados, y recibir una explicación de los cargos, independientemente de la fuente de pago de su atención. UnityPoint Health proporcionará acceso dentro de un período de tiempo razonable tras la recepción de una solicitud.
- Debe recibir información sobre los derechos como beneficiario de Medicare cuando ingresa en un hospital de UnityPoint Health.
- Los hospitales de UnityPoint Health deben apoyar su derecho a acceder a los servicios de protección y defensa mediante la facilitación de una lista de recursos comunitarios.

El derecho al tratamiento médico y a la toma de decisiones

- Debe poder participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención, incluido su plan de tratamiento o cuidado hospitalario, tratamiento o cuidado ambulatorio, plan de alta hospitalaria y plan de tratamiento del dolor.
- Se le debe informar sobre su estado de salud; debe participar en la planificación y el tratamiento de la atención; debe poder solicitar o rechazar el tratamiento; y debe ser informado sobre las consecuencias (efectos) médicas de dicha denegación. Si no tiene capacidad, la persona responsable de tomar sus decisiones, según lo permitido por la ley, tiene derecho a rechazar la atención, el tratamiento y los servicios en su nombre.
- Se le debe proporcionar la evaluación y el tratamiento adecuados del dolor.
- Se le deben informar los resultados de su atención, su tratamiento y los servicios, incluidos los resultados imprevistos (inesperados) sobre los que debe estar informado para participar en decisiones actuales y futuras que afecten a su atención, su tratamiento y los servicios.
- Debe recibir información completa y actualizada sobre su diagnóstico (qué enfermedad o afección podría tener), tratamiento y pronóstico (qué esperar) en términos que pueda entender. Cuando no sea médicamente aconsejable proporcionar dicha información, puede que esté disponible para otra persona que tenga derecho a conocer su información médica.
- Se le debe explicar cualquier procedimiento o tratamiento propuesto. La explicación debe incluir una descripción de la naturaleza y el propósito del tratamiento o procedimiento; los riesgos o efectos secundarios graves conocidos; y las alternativas de tratamiento (otras formas de proporcionar tratamiento).
- Debe poder tener a alguien que pueda tomar decisiones médicas por usted según lo permita la ley, cuando no pueda tomar decisiones sobre su atención, su tratamiento y los servicios.
- El médico le debe informar sobre cualquier necesidad de continuar con la atención de la salud tras el alta hospitalaria.

- Debe poder consultar con un especialista disponible que usted elija cuando lo pida y a su cargo, si el médico que lo atiende no considera que una derivación sea médicamente necesaria.
- Debe poder tener una “directiva médica avanzada” (como un testamento o un poder notarial de atención de la salud) y el médico y otros miembros del equipo que lo atiendan deben aceptar seguir estas directivas. Estos documentos expresan las decisiones sobre su atención futura o nombran a alguien para que tome decisiones de atención de la salud por usted si no puede hacerlo. Si tiene una directiva médica avanzada por escrito, debe proporcionar una copia a UnityPoint Health, a su familia y a su médico. Puede evaluar y revisar su directiva médica avanzada. La existencia o falta de una directiva médica avanzada no afecta su acceso a la atención, al tratamiento y a los servicios de UnityPoint Health. Para obtener más información, visite nuestra página web de planificación de atención avanzada.
- Debe poder solicitar la transferencia de su atención a otro médico u otro centro. Tenga en cuenta que es posible que el centro que solicite no pueda aceptarlo en el momento de la transferencia, por lo que la transferencia podría ser a un centro diferente.
- Se le debe proporcionar evaluación médica, servicio o derivación según lo indicado por la urgencia de su situación. Cuando esté médicamente permitido, puede que lo transfieran a otro centro, solo después de haber recibido toda la información y una explicación sobre la necesidad de dicho traslado, además de una alternativa. El centro al que se lo transferirá debe aceptar primero la transferencia y puede que no sea el centro de su elección.
- Se le debe permitir participar en decisiones sujetas a revisión interna dentro de UnityPoint Health o revisión externa (como su compañía de seguros) que den lugar a la denegación (desaprobación) de la atención, el tratamiento, los servicios o el pago, en función de la evaluación de sus necesidades médicas.
- Si su atención implica algún método de tratamiento experimental, tiene derecho a dar su consentimiento o a negarse a participar. Si no participa, esto no afectará el acceso a la atención, al tratamiento y a los servicios.

El derecho a la privacidad

- Debe recibir cuidados y tratamiento que preserven su privacidad personal.
- Todas las comunicaciones y los registros relativos a su atención se deben tratar de forma confidencial, tal y como se describe en el Aviso de prácticas de privacidad de UnityPoint Health. Si desea tener una copia impresa del Aviso de prácticas de privacidad de UnityPoint Health, solicite una cuando ingrese al centro.

El derecho a recibir visitantes en los hospitales de UnityPoint Health

- Se le debe informar sobre sus derechos de visita, incluida cualquier restricción o limitación clínica de dichos derechos.
- Se le debe informar sobre el derecho, sujeto a su consentimiento, a recibir a los visitantes que usted designe (elija) y su derecho a retirar o denegar dicho consentimiento en cualquier momento.
- Se le debe garantizar que todos los visitantes tendrán los mismos privilegios de visita, coherentes con las preferencias del paciente, independientemente de su raza, color, credo, etnia, cultura, idioma, sexo, origen nacional, edad, religión, orientación sexual, identidad o expresión sexual, discapacidad física o mental, nivel socioeconómico, estado civil o parental, estado de veterano o cualquier otra clase protegida, de cualquier forma prohibida por las leyes federales o estatales.

Los siguientes derechos adicionales si está recibiendo atención por embarazo y parto

- Debe recibir atención médica antes, durante y después del embarazo y el parto.
- Usted y su bebé deben recibir atención médica de acuerdo con los estándares médicos generalmente aceptados.
- Debe elegir un miembro del personal de enfermería con especialización en enfermería obstétrica o un médico certificado como profesional de atención de la maternidad. Si su médico es parte de un grupo o si usted da a luz y su médico no está disponible, es posible que no pueda especificar los servicios de su médico designado.
- Debe poder elegir el tipo de parto entre las opciones de parto disponibles en su comunidad.

- Debe poder cambiar a su profesional de la maternidad y seleccionar a otro si no está satisfecho con su atención, excepto en la medida en que la ley disponga lo contrario.
- Debe recibir apoyo emocional y físico durante el parto y el nacimiento.
- Debe ser informada si sus cuidadores desean inscribirla a usted o a su bebé en un estudio de investigación.
- Debe poder tener libertad de movimiento durante el parto y dar a luz en la posición que usted elija, dentro de los estándares médicos generalmente aceptados.
- Debe poder tener contacto con el bebé recién nacido, excepto si debemos proporcionarle la atención necesaria a usted o a su bebé.
- Debe recibir información sobre la lactancia.
- Debe poder decidir en colaboración con sus cuidadores cuándo usted y su bebé abandonan el centro de nacimiento para irse a su hogar, en función de su afección y sus circunstancias.

Circunstancias especiales;

- Si usted o su hijo reciben atención del **Blank Children's Hospital**, puede encontrar información adicional sobre los derechos mencionados anteriormente en el sitio web del Blank Children's Hospital en www.unitypoint.org/locations/unitypoint-health---blank-childrens-hospital/patients-and-visitors.
- Si está recibiendo servicios de **UnityPoint at Home**, se le proporcionará una declaración de sus derechos y responsabilidades cuando reciba atención.

Como paciente, usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Debe leer esta guía del paciente o pedir que se la lean y hacer preguntas sobre las partes que no comprende.
- Debe proporcionar información precisa y completa sobre su estado de salud, incluidos los síntomas actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos, directivas médicas avanzadas y otros asuntos relacionados con su salud. Informará de los riesgos percibidos en su atención y de los cambios inesperados en su afección, y confirmará si comprende claramente una acción que se contempla y qué se espera de ella.
- Debe seguir el plan de tratamiento recomendado por el médico principalmente responsable de su atención. El plan puede incluir seguir las instrucciones del personal de enfermería y otros proveedores de atención médica a la hora de implementar las órdenes del médico y hacer cumplir las normas y regulaciones hospitalarias aplicables.
- Es responsable de sus acciones si rechaza el tratamiento o si no sigue las instrucciones del médico.
- Debe garantizar que las obligaciones económicas de su atención se cumplan lo antes posible.
- Debe seguir las normas y regulaciones del hospital que afecten a la atención y conducta del paciente.
- Debe tener consideración con los derechos de otros pacientes y del personal del hospital, y ayudar con el control del ruido, del tabaquismo y del número de visitantes en su habitación.
- Debe hacer preguntas cuando no entienda lo que se le ha dicho sobre su atención médica o lo que se espera que haga.

Presentar una queja

Usted puede expresar libremente sus quejas y recomendar cambios sin estar sujeto a coerción, discriminación, represalias o interrupciones irrazonables de la atención, el tratamiento y los servicios. Puede presentar una inquietud mientras es paciente o después de ser dado de alta. Puede utilizar el proceso de resolución de quejas/reclamos de Clarke County Hospital para presentar una inquietud escrita o verbal con respecto a sus cuidadores, sus profesionales de la salud o la administración del hospital. Todas las quejas o reclamos son investigados. Se tomarán medidas para resolver la inquietud, ya sea verbalmente o por escrito cuando sea apropiado.

El número de teléfono para inquietudes/quejas es (641) 342-5253.

El número de teléfono para Administración es (641) 342-5347.

La dirección de correo electrónico para enviar inquietudes es info@clarkehosp.org.

La dirección postal para enviar una inquietud es

Clarke County Hospital

Director de Operaciones

800 S Fillmore

Osceola, IA 50213

Recibirá una respuesta por escrito al recibir su queja de Clarke County Hospital dentro de 7 a 10 días calendarios.

Remitir inquietudes o quejas con respecto a la calidad de la atención, alta prematura o quejas de beneficiarios al Departamento de Inspecciones, Apelaciones y Licencias de Iowa (DIAL), Salud División de Instalaciones, Edificio de Oficinas del Estado de Lucas, Des Moines, Iowa 50319. Su número gratuito es

1-877-686-0027.

En el caso de que su queja o agravio permanezca sin resolver con Clarke County Clinic, puede presentar una queja ante nuestro acreditador, ante el Departamento de Inspecciones y Apelaciones y Licencias de Iowa (DIAL), División de Instalaciones de Salud, Edificio de Oficinas del Estado de Lucas, Des Moines, Iowa 50319. Su número gratuito es 1-877-686-0027.

Contactos

- Agencias de salud estatales.
- Organizaciones de acreditación

Agencias médicas estatales

Iowa: remita las inquietudes o quejas relativas a su atención hospitalaria (p. ej., sobre la calidad de la atención, el alta hospitalaria prematura o las quejas de beneficiarios) al **Iowa Department of Inspections and Appeals**, Health Facilities Division, Health Facilities Division, 321 E 12th St, Des Moines, Iowa. 50319, (515) 281-7102.

Remita las inquietudes o quejas sobre discriminación a la **Iowa Civil Rights Commission**, 400 East 14th Street, Des Moines, Iowa 50319-0201; (515)-281-4121; (800)-457-4416 (llamada gratuita); (515)-242-5840 (fax). Utilice el formulario de quejas sobre derechos civiles en línea cuando envíe su queja por correo postal, fax o correo electrónico.

Para pacientes de Medicare en

Iowa - Remita las inquietudes sobre la calidad de la atención, las quejas por alta prematura o las quejas de los beneficiarios a **Livanta**, la organización externa de revisión por pares para hospitales en Iowa. Puede ingresar su inquietud en línea en www.livantaqio.com/es/States/iowa o enviar su inquietud por escrito a Livanta LLC BFCC-QIO, 10820 Guilford Road, Suite 202, Annapolis Junction, MD 20701-1105, o usar su Línea de ayuda : 888-755-5580; TTY: 888-985-9295; Fax: 955-694-2929.

Organizaciones de acreditación

Para presentar las quejas directamente a la agencia de acreditación **Det Norske Veritas (DNV)**, los pacientes, los familiares y otras partes interesadas deben utilizar este formulario web: www.dnvhealthcareportal.com/patient-quelaint-report.

O puede presentar una queja sobre su atención médica directamente a DNV al 866-496- 9647 (teléfono) o al 281-870-4818 (fax), o por correo electrónico a hospitalcomplaint@dnv.com, o por correo postal a DNV Healthcare USA Inc., A/A: Hospital Complaint, 1400 Revello Dr., Katy, TX 77449.

***Gracias por elegir a como
proveedor de atención médica.***