

coja, entre los que se encuentran un cónyuge, una pareja (incluidas las parejas del mismo sexo), otro familiar o un amigo y su derecho a retirar dicho consentimiento en cualquier momento.

- A que los privilegios de visita no se restrinjan, limiten ni nieguen según raza, color, país de origen, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.

- A que todas las visitas disfruten de los privilegios de visita en su totalidad y de forma equitativa, de acuerdo con sus preferencias.

#### **GASTOS DE HOSPITALIZACIÓN**

- A acceder al costo detallado, si es posible, de los servicios prestados dentro de un marco de tiempo razonable sin importar la fuente de pago de su atención.

- A que se le informe de quién reembolsa al hospital por sus servicios y de cualquier limitación que se imponga en su atención.

- A que se le informe de los métodos de pagos disponibles, entre los que se incluye la compañía de seguros privada, la compañía de seguros gubernamental, efectivo, cheque, pagos mensuales, fuentes de financiamiento federales y estatales y el programa de asistencia al paciente de MGH.

- A que se le notifique de forma oportuna antes del término de su idoneidad para recibir el reembolso por parte de cualquier tercero pagador por el costo de su atención.

#### **NORMAS Y REGLAMENTOS DEL HOSPITAL**

- A que se le informe de las normas y reglamentos del hospital que se aplican a su conducta como paciente. El paciente tiene derecho a conocer las normas y reglamentos del hospital que afecten su tratamiento.

- A conocer los recursos del hospital, tales como representantes de pacientes o comités éticos, que puedan ayudarlo a resolver cualquier problema o inquietud.

- Al asesoramiento ético.

- A recibir información sobre el mecanismo del hospital en relación con la presentación, revisión y resolución de las quejas del paciente a través de un reclamo.

#### **PROCEDIMIENTO DE QUEJAS FORMALES**

- A recibir información sobre el mecanismo del hospital en relación con la presentación, revisión y resolución de las reclamaciones o las quejas formales del paciente

- A presentar quejas sobre su atención y que se revisen y, dentro de lo posible, se resuelvan de forma oportuna. Se debe comunicar con el jefe de la unidad donde se encuentra el paciente. Si hablar con el jefe de la unidad no es satisfactorio, puede comunicarse con Administración para que revise nuevamente su queja. Para comunicarse por teléfono, llame a la operadora del hospital al 765-660-6000 y pregunte por el jefe de la unidad del departamento donde recibió los servicios o por la Administración.

- A presentar una queja directamente a organizaciones independientes del hospital en cualquier momento, sin importar si ha usado antes el proceso de quejas formales del hospital.

Departamento de Salud del estado de Washington  
Teléfono: 800-246-8909 (para voz y TTY)

Dirección postal:

Departamento de Salud del estado de Washington  
2 North Meridian Street  
Indianapolis, IN 46204

Programa de Acreditación de los Establecimientos de Atención de Salud de la Asociación Americana de Osteopatía

Dirección en línea:

<http://www.hfap.org>

Dirección postal:

Programa de Acreditación de los Establecimientos de Atención de Salud para entregar al Departamento de Quejas  
142 E. Ontario Street  
Chicago, IL 60611

Los pacientes de Medicare pueden elegir ir directamente a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad del estado por asuntos que involucren problemas con la calidad de la atención, problemas con la cobertura y para apelar a una alta prematura.

Dirección postal:

KEPRO

5201 West Kennedy Blvd., Suite 900  
Tampa, FL 33609

Phone: 855-408-8557. Fax: 844-834-7130

#### **DEBERES DEL PACIENTE**

Marion General Hospital también tiene derecho a esperar cierto comportamiento de parte de los pacientes y sus familiares, visitas y amigos, que es razonable y responsable considerando la naturaleza de su enfermedad.

#### **EL PACIENTE O, CUANDO SEA ADECUADO, EL REPRESENTANTE DEL PACIENTE, TIENE LOS SIGUIENTES DEBERES:**

##### **ENTREGA DE INFORMACIÓN**

- Garantizar que el hospital posee una copia de su instrucción anticipada, si la hubiese.

- Proporcionar, a su entender, información precisa y completa sobre las dolencias actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.

- Informar al médico responsable sobre los cambios inesperados que experimente su estado de salud, como la presencia de dolor, cuando

dichos cambios ocurran por primera vez y en forma constante.

- Informar si comprende claramente un plan de acción o tratamiento contemplado, su diagnóstico, su plan de atención médica que incluye control del dolor y lo que se espera de él o ella.

#### **CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES**

- Seguir el plan de tratamiento recomendado por el médico principalmente responsable de su atención. Esto puede incluir seguir las instrucciones de las enfermeras y el personal de salud relacionado, en la medida que lleven a cabo un plan coordinado de atención y cumplan las normas y reglamentos vigentes del hospital.

- Asistir a las citas y, cuando no pueda hacerlo cualquiera sea el motivo, informar al médico responsable o al hospital.

- Notificar al médico responsable de cualquier cambio en su afección y reconocer el impacto que tiene su estilo de vida en su salud.

#### **RECHAZO DEL TRATAMIENTO**

- De sus acciones, si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones del médico.

#### **GASTOS DE HOSPITALIZACIÓN**

- Garantizar que las obligaciones financieras por concepto de su atención médica se cumplan con la mayor prontitud posible. Este deber incluye proporcionar información correcta necesaria para el procesamiento del seguro, realizar los arreglos para el pago y consultar sobre sus obligaciones financieras.

#### **NORMAS Y REGLAMENTOS DEL HOSPITAL**

- Seguir las normas y el reglamento del hospital que rige la atención y conducta del paciente.

#### **RESPECTO Y CONSIDERACIÓN**

- Respetar los derechos de otros pacientes y del personal del hospital y ayudar a controlar los ruidos y número de visitas.

- Respetar la propiedad de otras personas y del hospital.

#### **OBJETOS DE VALOR Y PROPIEDAD PERSONAL DEL PACIENTE**

- Entender que el hospital no se hace responsable por la pérdida o robo de pertenencias. Si el paciente no puede dejar sus objetos de valor en su hogar o enviarlos a su hogar con un miembro de la familia, dichos objetos pueden ser depositados en la caja fuerte del hospital. Para solicitar dicho servicio, comuníquese con los Servicios de Protección al (765) 660-6000. Todo objeto perdido se entrega a los Servicios de Protección. Si pierde un objeto, el paciente puede llamar al (765) 660-6000 para identificar sus pertenencias.

[www.mgh.net](http://www.mgh.net)

Propósito . trabajo valioso .  
*marcar una diferencia.*

Derechos del paciente  
y deberes del paciente



MARION GENERAL HOSPITAL

**M&H**

MARION GENERAL HOSPITAL  
441 N. WABASH AVE.  
MARION . IN 46952  
(765) 660.6000

017130 (06/2015)

MARION GENERAL HOSPITAL

**M&H**





# DERECHOS DEL PACIENTE

Marion General Hospital reconoce que los pacientes tienen derecho a la libertad de expresión, decisión, acción, preocupación por la dignidad personal y las relaciones humanas durante la hospitalización. Garantizar que se preserven estos derechos para sus pacientes será la responsabilidad principal de todos los empleados.

## **EL PACIENTE O, CUANDO CORRESPONDA, EL REPRESENTANTE DEL PACIENTE TIENE DERECHO A LO SIGUIENTE:**

### **ACCESO A LA ATENCIÓN**

- Las personas tendrán acceso a tratamiento sin importar la raza, religión, el sexo, la orientación sexual, etnia, edad, discapacidad o la fuente de pago de la atención.

### **PLAN DE ATENCIÓN**

- A participar activamente en el desarrollo, implementación y revisión de su plan de atención y tratamiento de paciente hospitalizado, ambulatorio, procedimiento de alta y control del dolor, tomar decisiones informadas respecto de su atención médica y estar informado sobre su estado de salud.

### **RESPECTO Y DIGNIDAD**

- A una atención considerada y respetuosa en todo momento y bajo cualquier circunstancia, con reconocimiento de su dignidad personal.
- A no sufrir ningún tipo de abuso o acoso.

### **PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**

- A la privacidad personal y a negarse a hablar o entrevistarse con cualquier persona que no esté oficialmente relacionada con el hospital o su atención, o a personas oficialmente relacionadas con el hospital pero que no participen directamente en su atención (lo que incluye a las visitas).
- A usar su propia ropa y artículos religiosos o simbólicos mientras no interfieran con los procedimientos de diagnóstico o tratamiento.
- A ser entrevistado y examinado en un entorno diseñado para garantizar una privacidad visual y auditiva razonable.
- A que una persona del mismo sexo esté presente durante algunas partes de un examen médico, tratamiento o procedimiento realizado por una persona del sexo opuesto.
- A no permanecer desnudo más de lo necesario para lograr el propósito médico para el cual se le pidió que se desnudara.
- A esperar que cualquier conversación o consulta relacionada con su caso se realice de manera discreta y que las personas que no participen directamente en su caso no estén presentes sin su autorización.\*
- A la confidencialidad de su historia clínica y que su historia clínica sea leída solo por personas directamente relacionadas con su

tratamiento o con el control de su calidad. Otras personas pueden leer su historia clínica sólo con su autorización por escrito o la de su representante legalmente autorizado.\*

- A esperar que todas las comunicaciones y otros registros correspondientes a su atención, así como la fuente de pago del tratamiento, sean tratados de manera confidencial.\*
- A solicitar traslado a otra habitación si otro paciente o visita en dicha habitación lo molesta injustificadamente, con acciones indeseables.
- A que se le ubique en una zona que proteja su privacidad cuando sea necesario para su seguridad personal.

\* (Excepto cuando Ley de Responsabilidad y Transferibilidad del Seguro de Salud (HIPAA, por sus siglas en inglés) de 1996, la Ley pública 104-191 lo permita o exija).

### **SEGURIDAD Y COMODIDAD PERSONAL**

- A recibir atención en un lugar seguro y esperar un nivel de seguridad razonable en lo que respecta a las prácticas y entorno hospitalarios.
- A acceder a servicios de protección, si fuesen necesarios.
- A estar libre de maltrato físico y mental y de castigo corporal.
- A no estar restringido ni aislado de ninguna forma que no sea médicamente necesaria o que sea usada por el personal como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia. Las restricciones o el aislamiento sólo se pueden aplicar para garantizar la seguridad física inmediata del paciente, un miembro del personal u otros y se debe suspender lo antes posible.
- A que le traten el dolor de la manera más eficaz posible, lo que incluye evaluación y control del dolor adecuados y una respuesta oportuna para informar que siente dolor.

### **IDENTIDAD**

- A conocer la identidad y el nivel profesional de cualquier persona que le preste servicios o brinde atención.
- A saber qué médico u otro profesional es el responsable principal de su atención.
- A conocer las razones de cualquier cambio propuesto en el personal profesional responsable de su atención.
- A conocer las relaciones del hospital con otras personas u organizaciones que participan en brindarle atención.
- A participar de forma voluntaria en programas de capacitación clínica o en la recopilación de información para propósitos de investigación.

- A conocer cualquier relación comercial que el hospital pueda tener y que pueda influir sobre su tratamiento o atención.

### **INFORMACIÓN**

- A recibir información antes de brindar o discontinuar la atención del paciente, cada vez que será posible, en relación con los derechos y responsabilidades del paciente.
- A ejercer sus derechos mientras reciba atención o tratamiento en el hospital o a que una persona designada o autorizada legalmente (padre, tutor legal o persona con un poder de atención médica) ejerza sus derechos cuando usted sea incapaz de hacerlo, sin coerción, discriminación o represalias.
- A obtener, por parte del médico responsable de su atención, información actual y completa relacionada con su diagnóstico (la que se disponga), tratamiento y cualquier pronóstico conocido. Cuando no sea médicamente aconsejable entregarle dicha información, se pondrá a disposición de una persona legalmente autorizada.
- A que la información se comunique en términos que el paciente pueda comprender razonablemente.
- A revisar su historia clínica y pedir que se le explique dicha información, salvo si la ley lo prohíbe.
- A tener acceso a la información de su historia clínica dentro de un plazo razonable. El hospital no debe impedir los esfuerzos legítimos de las personas por obtener acceso a sus historias clínicas y debe hacer todo lo posible por satisfacer sus solicitudes tan rápido como lo permita el sistema de mantenimiento de registros.

### **COMUNICACIÓN**

- A tener acceso a personas externas al hospital, ya sea por medio de visitas o por comunicación escrita u oral.
- A que se informe prontamente de su hospitalización a un miembro de su familia o representante de su elección y a su médico o "designado".
- A tener acceso a un intérprete si el paciente no habla o no entiende inglés.

### **CONSENTIMIENTO**

- A participar de manera informada y razonable de las decisiones que involucren su atención. En la medida de lo posible, esto debe estar basado en una explicación concisa y clara de su enfermedad y de todos los procedimientos técnicos propuestos, incluidas las posibilidades de cualquier riesgo de mortalidad o efectos secundarios graves, problemas relacionados con la recuperación y la probabilidad de éxito.
- A no estar sujeto a ningún procedimiento sin su consentimiento voluntario, competente y comprensivo o el de su representante legal autorizado.
- A que se le informe cuando haya alternativas médicamente importantes para su atención o tratamiento.
- A conocer a la persona responsable de autorizar o realizar procedimientos o tratamientos.

- A estar completamente informado y aceptar o negarse a participar en cualquier proyecto experimental o de investigación poco común y que no comprometa su acceso a los servicios. Un paciente que se niegue a participar en una investigación o experimentación tiene derecho a recibir la atención más eficaz que el hospital pueda brindar.
- A que su familia pueda dar consentimiento informado para la donación de órganos y tejidos.

### **CONSULTAS**

- A consultar con un especialista a su costo.

### **SOLICITUD O RECHAZO DE TRATAMIENTO**

- A solicitar o rechazar tratamiento. Esto no se debe interpretar como un mecanismo para exigir que se proporcionen tratamientos o servicios considerados médicamente innecesarios o inadecuados. El paciente puede rechazar el tratamiento, en la medida que lo permita ley. Si el paciente rechaza un tratamiento recomendado, recibirá otra atención disponible. Cuando el rechazo al tratamiento por parte del paciente o su representante legal evite la prestación de una atención apropiada de acuerdo con las normas profesionales, se podrá poner término a la relación con el paciente luego de una notificación razonable.

### **INSTRUCCIONES ANTICIPADAS**

- A formular instrucciones anticipadas y hacer que el personal del hospital y los profesionales que brindan atención en el hospital cumplan con estas instrucciones. Estos documentos expresan sus decisiones en cuanto a atención futura o designan a alguien para que decida si el paciente no puede comunicarse por sí mismo.
- A designar a alguien que tome las decisiones con respecto a su atención médica.

- A recibir información de manera oportuna sobre cualquier política que pueda limitar la capacidad del hospital para implementar una instrucción anticipada legalmente válida.

- A solicitar ayuda para preparar una instrucción anticipada, en caso de que el paciente no tenga una, y esperar que se respete.

### **TRASLADOS Y CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN**

- A conocer los motivos de su traslado, ya sea dentro o fuera del hospital. No se podrá trasladar al paciente a otro establecimiento u organización, a menos que haya recibido una explicación completa de la necesidad de dicho traslado y de las alternativas a él y siempre que el otro establecimiento u organización acepte el traslado.
- A esperar una continuidad razonable de la atención. El paciente tiene derecho a ser informado, por el médico responsable de su atención, de cualquier necesidad de atención de salud continua después del alta del hospital.

### **VISITAS**

- A que se le informe de sus derechos de visita y sobre cualquier restricción o limitación clínica de tales derechos.
- A que se le informe de su derecho a recibir, sujeto a su consentimiento, las visitas que es-

