



## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Valley View Hospital Association (Valley View) proporcionará las bases para entender y respetar los derechos de los pacientes y sus familias. Brindaremos atención y cuidados sensibles a las diferencias culturales, raciales, religiosas y de otra índole. Valley View cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina basadas en edad, raza o etnia, color, origen nacional, religión, cultura, estatus socioeconómico, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, información genética, o incapacidad física o mental.

Un representante o sustituto designado para tomar las decisiones puede ejercer estos derechos a nombre del paciente si el paciente no tiene capacidad para tomar las decisiones, es legalmente incapaz o es menor de edad.

Sus derechos como paciente

Como paciente nuestro en Valley View, usted tiene derecho a:

### Información sobre su tratamiento

- Recibir cuidados en una forma considerada y digna que respete los valores y creencias personales.
- Conocer la identidad y estatus profesional de las personas que le brindan servicios y saber qué médico o profesional de la salud es el responsable principal de su atención y cuidado, y derecho a saber si son estudiantes, residentes o aprendices.
- Recibir información de una forma que usted pueda entender, incluyendo servicio de intérprete, sin costo para usted, si usted no habla o no entiende el idioma, así como recursos de comunicación para sordos, ciegos, etc.
- Recibir información completa y al día sobre su diagnóstico, tratamiento y pronóstico en términos que usted pueda entender y estar informado sobre los resultados de su cuidado, incluyendo cualquier resultado inesperado.
- Tener acceso a toda la información incluida en su expediente médico.
- Recibir la explicación de cualquier procedimiento, medicamento o tratamiento propuesto en términos que usted pueda entender.
- Aceptar o rehusar cualquier procedimiento, medicamento o tratamiento y estar informado sobre las consecuencias de dicha negativa.
- Elegir quién puede visitarlo mientras está hospitalizado, cambiar de opinión sobre quién puede visitarlo y conocer las circunstancias bajo las cuales podemos restringir las visitas.
- Designar a una persona de apoyo para tomar las decisiones sobre los visitantes por usted en caso de que usted no pueda tomar o comunicar tales decisiones.
- Conocer las opciones de donación de órganos, tejidos y ojos, si corresponden a su situación.
- Saber si su cuidado incluye investigación o tratamiento experimental. Usted tiene derecho a dar su consentimiento o rehusarse a participar.
- Esperar la continuidad razonable del cuidado y ser informado por los encargados sobre las opciones realistas de cuidado del paciente cuando ya no sea adecuado permanecer en el hospital. Usted tiene derecho a participar en el proceso de planificación del alta.
- Examinar su factura y recibir una explicación de los costos, independientemente de la fuente de pago de su cuidado.
- Preguntar sobre los intereses de propiedad del hospital en organizaciones a las que lo refieren.
- Estar informado de cualquier política, procedimiento, norma o reglamento del hospital que corresponda a su cuidado.

### Participación en su cuidado

- Participar en la creación y puesta en práctica de su plan de cuidado.
- Formular instrucciones previas para tratamiento y esperar que estas se respeten.
- Apoyar a un sustituto para tomar las decisiones de cuidado de salud en su nombre en caso de que usted pierda la capacidad de tomar tales decisiones.
- Recibir ayuda para consultar con otro médico en relación con su cuidado. Esta consulta puede tener un costo adicional para usted.
- Solicitar una consulta con un miembro del Comité de recursos de ética del hospital acerca de asuntos éticos relacionados con su cuidado.
- Ser trasladado a otra institución si usted lo solicita o cuando sea adecuado médicamente y aceptable legalmente. Usted tiene derecho a una explicación completa sobre la necesidad de un traslado y las alternativas a dicho traslado. La institución a donde será trasladado tiene que aceptarlo antes como paciente.

### Privacidad de su cuidado

- Privacidad personal. Las conversaciones sobre su cuidado, consultas, exámenes y tratamientos se llevarán a cabo de la forma más discreta posible.
- Esperar que toda comunicación y los expedientes relacionados con su cuidado serán confidenciales.

### Seguridad, protección y comodidad durante su cuidado

- Que se notifique de inmediato a un miembro de la familia o representante de su elección y a su médico particular sobre su admisión en el hospital.
- Recibir cuidado seguro y de calidad.
- Recibir cuidado en un ambiente seguro, sin maltrato (mental, físico, verbal o sexual), negligencia, explotación o acoso.

- No estar en aislamiento ni con medidas de restricción, a menos que sea clínicamente necesario.
- Tener acceso a servicios de protección.
- Esperar cuidado compasivo, incluso si está muriendo o tiene una enfermedad terminal, incluyendo el manejo adecuado del dolor; tratamiento de los síntomas incómodos y apoyo de sus necesidades psicológicas y espirituales.

### Presentar una queja sobre su cuidado

- Presentar una queja sobre un asunto sin resolver o problema de seguridad relacionado con su cuidado, sin temor a represalias o cambios en su cuidado. Usted puede esperar que el hospital responderá también para proporcionar una solución razonable siempre que sea posible.
- Para obtener ayuda para resolver preocupaciones sobre el cuidado que recibió en Valley View, comuníquese con
  - Valley View House Supervisor llamando al 970-618-6735;
  - La línea directa de quejas de pacientes de Valley View 970-384-8156;
- También puede comunicarse directamente con las siguientes organizaciones externas:

### Para preocupaciones sobre el cuidado y la seguridad que el hospital no resuelva a satisfacción del paciente:

La Comisión Conjunta (The Joint Commission)  
Office of Quality Monitoring One Renaissance Blvd.  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
800-994-6610  
[www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org)

Para problemas de calidad del cuidado sobre el cuidado brindado por profesionales certificados/con licencia

Colorado Department of Regulatory Agencies (DORA)  
1560 Broadway, Suite 1550  
Denver, CO 80202  
303-894-7855 o 800-886-7675  
[www.dora.state.co.us](http://www.dora.state.co.us)

Colorado Department of Public Health and Environment HFEMSD-A2  
Attention: Hospital Complaint Intake  
4300 Cherry Creek Drive South Denver,  
Colorado  
80246-1530  
303-692-2827

Para pacientes de Medicare con preocupaciones sobre ser dados de alta del hospital demasiado pronto o sobre la calidad del cuidado:

KEPRO the Medicare Quality Improvement Organization  
844-430-9504

Para preocupaciones relacionadas con cuidado de salud conductual o por abuso de sustancias:

Colorado Office of Behavioral Health  
303-866-7400  
Patient Advocacy for Individuals with Mental Illness  
303-722-0300

Sus responsabilidades como paciente

Para fomentar la confianza mutua, el respeto y la cooperación al satisfacer sus necesidades de cuidado de la salud, queremos que entienda sus responsabilidades como paciente.

Como paciente en nuestro Valley View, usted es responsable de:

- Proporcionar la información correcta. Usted es responsable de dar a su médico y al resto del personal del hospital cualquier información que necesiten para brindarle el mejor cuidado.
- Seguir su plan de tratamiento.
- Cumplir todas las normas del hospital, como la política de no fumar y las guías para los visitantes adultos y niños.
- Respetar a los demás pacientes, a los médicos y al personal del hospital.
- Participar activamente en su plan de alta.
- Dar su consentimiento a una prueba de sangre si algún trabajador del cuidado de la salud tiene contacto con su sangre.
- Proporcionar cualquier información necesaria para procesar su factura y cumplir de inmediato con cualquier obligación financiera.