

## Usted Tiene Derecho a:

1. Recibir atención respetuosa y considerada, y a que lo hagan sentir cómodo. Tiene derecho a que lo respeten por sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
2. Que un miembro de su familia (u otro representante de su elección) y su propio médico sean informados de inmediato sobre su admisión al hospital.
3. Conocer el nombre del profesional autorizado de atención médica que actúa dentro del alcance de su licencia profesional y que tiene la responsabilidad principal de coordinar su atención médica, así como los nombres y relaciones profesionales de los médicos y no médicos que lo atenderán.
4. Recibir información acerca de su estado de salud, diagnóstico, pronóstico, curso de tratamiento, perspectivas de recuperación y resultados de la atención médica (incluso los resultados no anticipados) en términos que pueda entender. Usted tiene el derecho a una comunicación eficaz y a participar en la elaboración e implementación de su plan de atención médica. Usted tiene derecho a participar en las preguntas éticas que surjan en el curso de su atención médica, incluidos asuntos de resolución de conflictos, retención de los servicios de resucitación y renuncia o retiro del tratamiento de soporte vital.
5. Tomar decisiones acerca de la atención médica y recibir tanta información sobre el tratamiento o procedimiento propuesto como pueda necesitar para poder dar su consentimiento informado o para negarse a recibir un curso de tratamiento. Excepto en casos de emergencia, esta información debe incluir una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicamente significativos involucrados, los cursos alternativos de tratamiento o no tratamiento y los riesgos que conlleva cada uno, así como el nombre de la persona que llevará a cabo el tratamiento o procedimiento.
6. Solicitar o rechazar la atención médica, en la medida que sea permitido por la ley. Sin embargo, usted no tiene derecho a exigir un tratamiento o servicios inapropiados o médicamente innecesarios. Usted tiene derecho a salir del hospital incluso en contra de la recomendación de los miembros del personal médico, en la medida que sea permitido por la ley.
7. Ser informado si el hospital/profesional autorizado de atención médica que actúa dentro del alcance de su licencia profesional propone participar en o llevar a cabo un experimento con seres humanos que afecte su atención médica o tratamiento. Usted tiene derecho a negarse a participar en dichos proyectos de investigación.
8. Recibir respuestas razonables a cualquier solicitud razonable que se haga para obtener el servicio.
9. Recibir evaluación y manejo apropiado de su dolor, información acerca del dolor, medidas para aliviar el dolor y para participar en las decisiones de manejo del dolor. Usted puede solicitar o rechazar el uso de todas o de cualquier modalidad para aliviar el dolor, incluidos los medicamentos opioides, si sufre de dolor intenso crónico intratable. El médico podría negarse a recetar el medicamento opioide, pero si lo hace, debe informarle que existen médicos que se especializan en el tratamiento del dolor con métodos que incluyen el uso de narcóticos.
10. Formular las instrucciones anticipadas. Esto incluye designar una persona que tome decisiones en caso de que usted quede incapacitado para entender un tratamiento propuesto o no pueda comunicar sus deseos acerca de su atención médica. El personal del hospital y los profesionales que proporcionan la atención en el hospital deben cumplir con estas instrucciones. Todos los derechos de los pacientes aplican a la persona que tiene la responsabilidad legal de tomar las decisiones acerca de la atención médica en su nombre.
11. Que se respete su privacidad personal. La discusión del caso, la consulta, la evaluación y el tratamiento son confidenciales y se deben llevar a cabo de manera discreta. Usted tiene derecho a que se le informe la razón de la presencia de cualquier persona. Usted tiene derecho a que los visitantes se retiren antes de una evaluación y cuando se hable sobre asuntos del tratamiento. Se usarán cortinas de privacidad en las habitaciones semiprivadas.

12. Trato confidencial de todas las comunicaciones y expedientes en relación con su atención médica y estadía en el hospital. Usted recibirá un "Aviso de prácticas de privacidad" por separado que explique sus derechos a la privacidad en detalle y cómo podríamos usar y divulgar su información de salud protegida.
  13. Recibir atención en un entorno seguro, libre de abuso mental, físico, sexual o verbal y negligencia, explotación o acoso. Usted tiene derecho a obtener acceso a servicios de protección e intermediación, que incluyen informar a las agencias del gobierno sobre cualquier abuso o negligencia.
  14. Estar libre de restricciones y reclusión de cualquier forma que el personal utilice como un medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalia.
  15. Reasonable continuity of care and to know in advance the time and location of appointments as well as the identity of the persons providing the care.
  16. Ser informado por el médico, o un delegado del médico, sobre los requisitos continuos de atención médica y las opciones luego del alta del hospital. Usted tiene el derecho a participar en la elaboración e implementación de su plan para el alta. Cuando lo solicite, se le puede proporcionar esta información también a un amigo o miembro de la familia
  17. Conocer cuáles reglas y políticas del hospital aplican a su conducta mientras sea un paciente.
  18. Designar a una persona de apoyo, así como a los visitantes de su elección, si usted tiene la capacidad para tomar decisiones, ya sea que el visitante esté relacionado o no con usted por consanguinidad, matrimonio, o bien, un estado registrado de pareja doméstica, a menos que:
    - No se permitan las visitas.
    - El centro determine de manera razonable que la presencia de un visitante en particular podría poner en peligro la salud o la seguridad de un paciente, un miembro del personal del centro de salud u otro visitante al centro de salud, o interrumpiría significativamente las operaciones del centro.
    - Usted ha informado al personal del centro de salud que ya no desea que una persona en particular lo visite.
- Sin embargo, un centro de salud podría establecer restricciones razonables a los visitantes, incluidas las restricciones respecto a las horas de visita y el número de visitantes. El centro de salud debe informarle (o a su persona de apoyo, cuando corresponda) sobre sus derechos de visita, incluida cualquier restricción o limitación clínica. Al centro de salud no se le permite restringir, limitar o, de otra manera, negar los privilegios de visita según la raza, color de la piel, país de origen, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad de una persona.
19. Que se consideren sus deseos, si usted carece de la capacidad para tomar decisiones, con el propósito de determinar quién puede visitar. El método de dicha consideración cumplirá con la ley federal y se divulgará en la política del hospital sobre las visitas. Como mínimo, el hospital debe incluir a cualquier persona que viva en su grupo familiar y a cualquier persona de apoyo conforme a la ley federal.
  20. Revisar y recibir una explicación de la factura del hospital, sin importar cuál sea la fuente de pago.
  21. Ejercer estos derechos sin importar cuál sea el sexo, estatus económico, antecedentes educativos, raza, color de la piel, religión, ascendencia, país de origen, orientación sexual, identidad/expresión de género, discapacidad, estado médico, estado civil, estado registrado de la pareja doméstica, información genética, ciudadanía, idioma principal, situación migratoria (salvo cuando lo exija la ley federal) o la fuente de pago para la atención médica.

22. Presentar una queja. Si desea presentar una queja en este hospital, puede hacerlo por escrito o llamando a:

### **Natividad**

#### **Representante de Relaciones del Paciente**

1441 Constitution Boulevard

Salinas, CA 93906

Teléfono: (831) 755-4008 • Fax: (831) 755-6297

[www.natividad.com](http://www.natividad.com)

23. El comité de quejas revisará todas las quejas y le proporcionará una respuesta por escrito en un plazo de siete días. La respuesta por escrito incluirá el nombre de la persona con quien debe comunicarse en el hospital, los pasos que se siguieron para investigar la queja, los resultados del proceso de quejas y la fecha en la que se completó el proceso de quejas. Las inquietudes relacionadas con la calidad de la atención médica o un alta prematura también serán remitidas a la Organización de Evaluación por Expertos (Peer Review Organization, PRO) sobre el Uso y Control de Calidad correspondiente.

24. Presentar una queja ante el Departamento de Salud Pública de California, con la Comisión Conjunta, o la Junta Medica de California, contactar:

#### **California Department of Health Services, Licensing and Certification**

100 Paseo de San Antonio

San Jose, CA 95113

(408) 277-1784 or

#### **The Joint Commission**

[www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org) or 1 (800) 994-6610

#### **California Medical Board - Central Complaint Unit**

2005 Evergreen Street, Suite 1200

Sacramento, CA 95825

TDD: (916) 263-0935 • 1 (800) 633-2322

[www.medbd.ca.gov](http://www.medbd.ca.gov)

25. Natividad cumple con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina según la raza, color de la piel, país de origen, discapacidad, sexo, estatus económico, antecedentes educativos, religión, ascendencia, orientación sexual o estado civil, o la fuente de pago para la atención médica. Natividad no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su raza, color de la piel, país de origen, edad, discapacidad o sexo.

26. Si cree que Natividad no ha cumplido con prestarle los servicios o lo ha discriminado de otra manera según la raza, color de la piel, país de origen, discapacidad, sexo, estatus económico, antecedentes educativos, religión, ascendencia, orientación sexual o estado civil, o la fuente de pago para la atención médica, puede presentar una queja ante el representante de Relaciones con el Paciente, llamando al (831) 755-4008, o enviando un fax al (831) 755-6297.

27. También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. electrónicamente por medio del Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en [ocrportal.hhs.gov](http://ocrportal.hhs.gov), or by mail or phone at: 200 Independence Ave., SW Room, 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201, (800) 368-1019, (800) 537-7697 (TDD)