

Derechos del Paciente

Usted, el paciente, tiene derecho a:

- Ser respetado y protegido
- Una atmósfera que promueve los derechos del paciente
- Atención competente, segura, considerada, respetuosa y digna
- Derecho a rechazar la atención, tratamiento, servicios y derecho a rechazar cualquier tratamiento y medicina experimental
- Ser informado de su condición (diagnóstico, pronóstico y tratamiento recomendado)
- Participar en las decisiones de atención, planificación, servicio y tratamiento
- Hacer que la familia, sustituto/representante de su elección y/o su propio médico sean notificados con prontitud sobre su ingreso al hospital
- Ser Informado de los derechos de visita del paciente, incluidas las restricciones o limitaciones clínicamente necesarias o razonables
- Elegir sus propios visitantes y permitir que familiares, amigos y otras personas presentes brinden ayuda emocional sin importar su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, orientación sexual, identidad o expresión de género.
- Ser tratado sin discriminación de raza, sexo, edad, etnia, cultura, religión, nivel socioeconómico, orientación sexual, identidad de género o expresión, lenguaje, discapacidad física o mental.
- Recibir información de manera que entienda
- Comunicación efectiva
- Recibir servicios de lenguaje en su idioma primario durante la prestación de todos los servicios de atención médica importantes sin costo
- Ser provisto de servicios para impedimentos de la vista, habla, audición o cognitivos
- Aceptar o rechazar el consentimiento informado para toda la atención médica, tratamiento y servicios entendiendo los riesgos, beneficios, efectos secundarios y las alternativas al tratamiento.
- Información sobre el consentimiento informado para el acuerdo o rechazo de cualquier grabación, filmación, imagen, estudios de investigación, investigaciones y ensayos clínicos
- Una segunda opinión
- Formular y/o revisar la Directriz Anticipada (poder notarial) y cumplir con la Directriz Anticipada
- Información sobre directrices anticipadas, retiro de tratamientos de soporte vital y retención de servicios de resucitación (políticas)
- Servicios religiosos y otros servicios espirituales
- Confidencialidad y privacidad en el tratamiento y cuidado personal
- Confidencialidad, incluyendo sus registros médicos
- Revisar sus registros médicos y pedirle a su doctor que se los explique
- Conocer las reglas del hospital
- Conocer los recursos del hospital incluyendo: representantes de los pacientes y Comité de Ética y otras formas de expresar sus inquietudes.
- Conocimiento del proceso de resolución de quejas y agravios y evaluación de todos los eventos sospechosos
- Recibir atención en un entorno seguro y estar protegido y libre de abuso mental/físico, negligencia, explotación u hostigamiento
- Hacer que usted o su tutor/sustituto/persona designada legalmente ejerzan sus derechos cuando no pueda hacerlo, o si es menor de edad, esté informado de los resultados y/o resultados imprevistos

- Tener acceso a su información de salud (Información de salud protegida) de manera oportuna, opción de modificar dicha información y obtener información sobre divulgación bajo la Ley de portabilidad y responsabilidad del seguro médico (HIPAA siglas en inglés).
- Hacer que su dolor sea evaluado y tratado cuando sea admitido y durante su estadía en el hospital.

Para ayudarnos a cumplir nuestras promesas y ayudarnos con su atención, por favor:

- Coopere (socio activo) lo mejor que pueda con su plan de atención desarrollado por sus proveedores de atención médica.
- Proporcione información honesta y completa sobre su estado de salud para facilitar su atención médica, tratamiento y servicio
- Haga preguntas o reconozca cuando no comprende el curso de tratamiento o las decisiones de su atención médica
- Envíenos sus comentarios (preguntas, comentarios o inquietudes) sobre sus necesidades cumplidas o no cumplidas para una evaluación posterior
- Siga las pautas del hospital para protegerse y proteger a los demás
- Muestre respeto y consideración mutua manteniendo una conducta y lenguaje civil en la interacción con el personal y el proveedor.
- Llegue sus citas programadas como sea posibles y notifique a su proveedor de atención médica cualquier cambio
- Sepa que se puede requerir información financiera y que puede preguntar sobre asistencia financiera
- Comuníquese y colabore de una manera que contribuya a la seguridad y calidad de su atención, tratamiento y servicios

Los empleados y el personal médico del Sistema de Salud de Erlanger (“Erlanger”) se comprometen a brindar atención de calidad en un entorno seguro a todos los pacientes que atendemos. Erlanger fomenta la participación de los pacientes y sus representantes autorizados en todos los aspectos de su experiencia de atención médica.

De hecho, la retroalimentación sobre cómo lo estamos haciendo es muy importante para el personal de Erlanger. No solo ayuda con nuestras iniciativas continuas para mejorar la calidad, sino que también nos ayuda a reconocer a aquellos que han brindado una atención de calidad y un servicio sobresaliente.

Por favor, comparta sus elogios o inquietudes con el personal que le brinda atención, el gerente del departamento, la Oficina de Experiencia del Paciente de Erlanger al **423-778-7990** o a **GuestRelations@erlanger.org**.

Si tiene alguna inquietud con respecto a la calidad de su atención o sobre la seguridad del paciente y nuestro personal de administración no ha podido ayudarlo a resolver esa inquietud, puede comunicarse con DNV GL Healthcare y/o the Tennessee Office for Licensure for Health Care Facilities. Para comunicarse con DNV GL Healthcare llame al 1 866 523 6842, www.dnvglhealthcare.com/contact o a la dirección DNV GL Healthcare, 400 Techne Center Drive, Suite 100, Milford, OH 45150. Puede comunicarse con el departamento de salud (The Department of Health) llamando al 1 800 852 2178 o por correo a TN Department of Health, Office of Investigation, 665 Mainstream Drive, 2nd Floor, Suite 201, Nashville, TN 37243.

NOTA: La Autoridad Hospitalaria del Condado Hamilton de Chattanooga (Sistema de Salud Erlanger) cumple con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 y la Ley de Discriminación por Edad de 1975. Ningún individuo deberá, por motivos de raza, sexo, color, credo, origen nacional, edad o impedimento no poder participar, negársele beneficios de, o ser de otro modo discriminado, bajo ningún programa o servicios ofrecidos por la Autoridad.

Si tiene una queja relacionada con las regulaciones del Título VI, comuníquese con Recursos Humanos al **423-778-7969**.