

Derechos y responsabilidades del paciente: Mientras usted sea paciente en el Hospital Memorial del Valle de Yakima y Memorial Physicians, PLLC, usted tiene derecho a esperar:

- No ser discriminado. Usted tiene derecho a estar libre de cualquier acto de discriminación o represalia. No discrimina a ninguna persona en base a su edad, cultura, empleo, origen etnia, expresión, identidad de género, idioma, origen nacional, participación en programas, discapacidad física o mental, raza, religión, servicios y actividades, sexo, orientación sexual, estatus socioeconómico o tratamiento. Para obtener más información sobre esta norma, comuníquese a Patient Relations al (509) 469-5411.

Proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:

- Intérpretes de lenguaje de señas capacitados.
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).

Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:

- Intérpretes capacitados.
- Información escrita en otros idiomas.

Para obtener más información sobre esta norma, comuníquese a Patient Relations al (509) 469-5411.

- Respeto. Usted tiene derecho a ser tratado y atendido con dignidad y respeto.
- Participar en su cuidado. Usted tiene derecho a información relevante, actual y comprensible con respecto a su diagnóstico, opciones de tratamiento, pronosis y costos. Uno de nuestros trabajos más importantes es mantenerlo informado. Usted tiene derecho a participar en las decisiones relacionadas con su atención, incluyendo el rechazo del tratamiento y el acuerdo al cuidado.
- Directivas avanzadas. Usted tiene derecho a participar en las preguntas éticas que surgen en el curso de su cuidado, incluyendo el transmitir sus deseos con respecto a las decisiones de fin de vida, tales como el tratamiento de prolongación artificial de la vida. Usted tiene derecho a esperar que sus proveedores de atención médica cumplan con sus decisiones.
- Privacidad; Confidencialidad. Usted tiene derecho a toda consideración de privacidad, incluyendo necesidades personales. Esto también significa que la discusión de casos; consulta, examen y tratamiento deben realizarse de manera que proteja su privacidad. Del mismo modo, usted tiene derecho a esperar que todas las comunicaciones escritas y registros sobre su tratamiento sean tratados con estricta confidencialidad, excepto en los casos permitidos o requeridos por la ley, tales como sospecha de abuso o riesgos para la salud pública. Usted tiene derecho a ser informado sobre cómo YVMH utilizará o compartirá información sobre usted. Para facilitar las comunicaciones entre sus proveedores de atención médica, su nombre y número de habitación se publicarán en un tablero eléctrico en la estación de enfermería. Si tiene alguna preocupación de que su nombre se publique para este propósito, hable con su enfermera.
- Acceso a la información. Usted tiene derecho a revisar todos los registros relacionados con su atención médica y a que la información se le explique completamente, excepto cuando dicha divulgación esté restringida por ley. También tiene derecho a solicitar una enmienda a su historial médico.

- Cuidado apropiado. Usted tiene derecho a esperar que YVMH tenga una respuesta razonable a su solicitud de atención y servicios apropiados y a que se le informe de los resultados imprevistos. Las quejas relacionadas con la calidad de la atención y de alta prematura deben dirigirse al Patient Relations Department, donde serán remitidas a un comité de revisión de utilización y control de calidad para su resolución. Proporcionaremos la evaluación, el servicio y/o la remisión indicada por la urgencia de cada caso. Las solicitudes para ser transferido serán honradas en base a los requisitos médicos, legales y de pago, y solamente usted será transferido a otra institución cuando sea médicamente apropiado y legalmente permitido.
- Manejo del dolor. Usted tiene derecho a esperar información sobre el dolor y las medidas de alivio del dolor. Proporcionaremos miembros del personal con amplio conocimientos comprometidos a la prevención del dolor que responderán rápidamente a los reportes de dolor.
- Conocimiento de Información y Relaciones con el Personal. Usted tiene derecho a conocer los nombres de todos los involucrados en su cuidado, sus títulos, educación y relación con el centro médico. Usted tiene derecho a conocer las relaciones comerciales entre YVMH y las instituciones educativas y otros proveedores de atención médica.
- Libertad para participar en investigación. Usted tiene derecho a consentir o rechazar participar en los estudios propuestos o experimentación humana que afectan la atención y el tratamiento. Usted tiene derecho a que se le expliquen los estudios antes de dar su consentimiento. Usted tiene derecho a recibir una descripción de servicios alternativos que también pudieran resultarle ventajosos. Si decide no participar en la investigación, usted todavía tiene derecho a la atención más eficaz que YVMH puede proporcionar de otra manera.
- Continuidad. Usted tiene derecho a esperar una continuidad razonable de la atención y a ser informado por los médicos y proveedores de atención de las opciones disponibles y realistas de atención al paciente que YVMH puede que no sea capaz de proporcionar directamente.
- Apoyo. Usted tiene derecho a cuidado espiritual. Usted tiene derecho a que su familia o representante, y su médico personal sean notificados con prontitud de su ingreso al hospital. Usted tiene derecho a comunicarse. Si las restricciones de comunicación son necesarias para el cuidado y la seguridad del paciente, debemos documentar y explicar la restricción para usted y su familia.
- Información sobre las normas del Hospital Memorial del Valle de Yakima. Usted tiene derecho a ser informado de todas las normas y prácticas relacionadas con su cuidado y tratamiento. Usted tiene derecho a ser informado de los recursos disponibles para resolver disputas, agravios y conflictos. Del mismo modo, usted tiene derecho de ser informado de los cargos médicos por servicios y de los métodos de pago disponibles.
- Restricción. Usted tiene derecho de estar libre de restricciones de cualquier forma que no sean médicamente necesarias o que se usen como un medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal. Una restricción puede ser física o un fármaco que se está utilizando como restricción.
- Seguridad. Usted tiene derecho a tener acceso a servicios de protección y la información relacionada con tales servicios está disponible en todas las localidades de YVMH. Usted tiene derecho a la seguridad y a recibir atención en un lugar seguro. Usted tiene derecho a ser protegido contra el abuso, la negligencia y el acoso.
- Quién toma decisiones cuando usted no puede. Bajo la ley estatal si se determina que usted es incompetente para tomar decisiones médicas, un representante legalmente autorizado puede ejercer esos derechos en su nombre. En base al orden de prioridad establecido en la ley estatal, el representante legalmente autorizado puede ser un representante designado por el tribunal, un

individuo al que previamente usted delegó la autoridad para ejercer tales derechos u otra persona según lo permitido por la ley.

Relaciones con el paciente – Felicitaciones y Reclamos/Quejas

Nos esforzamos para tratar a todos los pacientes con compasión y dignidad y queremos saber sus preocupaciones con respecto a la seguridad del paciente, la calidad de la atención u otros problemas. También nos gustaría saber si tiene una interacción positiva con nuestros servicios, profesionales médicos y personal de apoyo. Si tiene alguna queja, preocupación o reclamo que compartir acerca de su experiencia, comuníquese con Patient Relations Department a la siguiente dirección:

Patient Relations, Yakima Valley Memorial Hospital
2811 Tieton Drive, Yakima WA 98902
Teléfono: (509) 469-5411
Email: patientrelations@yvmh.org

El Departamento responderá dentro de 48 horas hábiles. El plazo habitual de resolución es de 30 días. Si se requiere un período más largo, Patient Relations comunicarán oportunamente al paciente el plazo previsto. Tenga la seguridad de que puede compartir sus preocupaciones, quejas o reclamos sin temor a represalias o negación de atención. Usted tiene derecho a trabajar con nosotros para resolver asuntos relacionados con su cuidado.

Si un problema no se resuelve a su satisfacción, el Hospital Memorial del Valle de Yakima tiene un Comité de Apelaciones. Para presentar una apelación, comuníquese a Patient Relations Department. También tiene la opción de comunicarse a las siguientes agencias o en lugar del Comité de Apelaciones de YVMH:

Washington State Department of Health (DOH), Health Systems Quality Assurance, Complaint Intake
PO Box 47857, Olympia, WA 98504-7857
Teléfono: (1-800) 633-6828 (Toll Free) o (360) 236-4700
Email: HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov
Fax: (360) 236-2626

Medicare: www.medicare.gov/claims-and-appeals/medicare-rights/get-help/embudsman.html
Teléfono: (1-800)-MEDICARE (63342273)

Comisión Paritaria: Teléfono: (1-800) 994-6610 (Línea gratuita)

Problemas de facturación: Las preguntas de facturación pueden dirigirse al departamento de finanzas del Hospital Memorial del Valle de Yakima al (509) 575-8255.

Responsabilidades del paciente. Para darle el mejor cuidado posible, necesitamos su ayuda. Al asumir las siguientes responsabilidades, usted puede contribuir a su cuidado de una manera positiva. Le pedimos que usted:

- Proporcione información exacta y completa sobre su situación actual. Enfermedades pasadas, hospitalización, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.
- Reporte cambios inesperados en su condición al doctor u otro proveedor de atención médica.
- Informe los síntomas de dolor cuando empiecen y comente las opciones de alivio del dolor con su doctor o enfermera. Trabaje con su proveedor de cuidado para desarrollar un plan de manejo del dolor. Informe a su médico si su dolor no se alivia.

- Siga el plan de tratamiento recomendado por nuestro equipo de atención médica, incluyendo seguir las instrucciones de sus proveedores. Mantenga las citas y notifique a la oficina de su proveedor si no puede hacerlo.
- Asuma la responsabilidad por su bienestar.
- Siga las reglas y regulaciones del hospital que afectan la atención y conducta del paciente.
- Tenga en cuenta los derechos de otros pacientes y del personal de hospitales y clínicas.
- Abstenga de comportamientos que amenacen o perturben las operaciones de YVMH o sean abusivos para el personal. Dicho comportamiento incluye introducir armas de cualquier tipo en propiedades del hospital o clínica, lo que pudiera resultar en la interrupción inmediata de la relación de paciente con su proveedor o con todo el centro médico.
- Independientemente del tipo de cobertura de seguro médico que usted tenga, pague su factura con prontitud o haga arreglos con nuestro departamento de servicios financieros antes de ingresar al hospital.

Díganos si realmente entiende su plan de cuidado y cuál es su papel en el plan.

Si tiene alguna pregunta acerca de sus derechos y responsabilidades como paciente en del Hospital Memorial del Valle de Yakima, por favor no dude en preguntar a cualquiera de los profesionales que cuidan de usted.

Rv 10.2016