

Derechos del paciente

Palo Alto Medical Foundation (PAMF) se compromete a brindar atención médica de alta calidad y asequible a nuestros pacientes. Creemos que cada paciente merece ser tratado con respeto, dignidad y preocupación. Haremos nuestro mejor esfuerzo para servirle.



Mientras sea paciente de PAMF, usted tiene derecho a:

Ejercer estos derechos y tener acceso a tratamiento sin distinción de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, edad, discapacidad, condición médica, estado civil, orientación sexual, identidad de género, formación académica, situación económica o fuente de pago para el cuidado. Cualquier determinación de tratamiento basada en el estado físico o diagnóstico de una persona se realizará sobre la base de evidencia médica y capacidad de tratamiento y no sobre la base de temor o perjuicio.

Cuidado considerado y respetuoso y a sentirse cómodo. Usted tiene derecho a respetar sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales. Usted tiene derecho a esperar que el personal que lo atiende esté calificado a través de la educación y la experiencia, así como también que preste los servicios de los que es responsable con la más alta calidad de atención.

Expresar esas creencias espirituales y prácticas culturales que no dañen ni interfieran con el curso planeado de la terapia médica para usted.

Recibir atención en un entorno seguro, libre de abuso físico, sexual y verbal y abandono, explotación o acoso. Usted tiene derecho a acceder a los servicios de protección y defensa, incluyendo la notificación de negligencia o abuso a las agencias gubernamentales.

Conocer el nombre del médico que tiene la responsabilidad principal de coordinar su atención y los nombres y las relaciones profesionales de otros médicos y otros que lo atenderán.

Conocer los antecedentes educativos de los proveedores de atención médica con credenciales y de la verificación de la licencia profesional si así lo solicita.

Conocer el alcance de los servicios disponibles en las instalaciones, disposiciones para la atención de emergencia fuera de horas y los honorarios relacionados por los servicios prestados.

Estar completamente informado antes de cualquier transferencia a otras instalaciones u organización y estar seguro de que las instalaciones receptoras han aceptado su transferencia.

Recibir información sobre su estado de salud, diagnóstico, pronóstico, curso de tratamiento, perspectivas de recuperación y resultados de la atención (incluyendo los resultados imprevistos) en términos que pueda entender. Tiene derecho a una comunicación efectiva y a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención. Tiene derecho a participar en las preguntas éticas que surjan en el curso de su atención, incluyendo los problemas de resolución de conflictos.

Tomar decisiones con respecto a la atención médica y recibir cuanta información sea necesaria sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto, en la medida en que la conozca el médico, a fin de dar un consentimiento informado o rechazar un curso de tratamiento. Excepto en casos de emergencia, esta información debe incluir una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicamente significativos involucrados, cursos alternativos de tratamiento o no tratamiento y los riesgos involucrados en cada uno, y el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.

Solicitar o rechazar el tratamiento en la medida permitida por la ley y conocer las consecuencias médicas de tal denegación. Sin embargo, no tiene derecho a exigir tratamiento o servicios inapropiados o médicamente innecesarios. Tiene derecho a abandonar las instalaciones, incluso en contra de los consejos de los médicos, en la medida permitida por la ley. Debe aceptar la responsabilidad de sus acciones si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones del médico o la instalación.

Ser un participante en las decisiones sobre la intensidad y el alcance del tratamiento. Si no puede participar en esas decisiones, sus derechos serán ejercidos por su representante designado u otra persona legalmente designada.

Que a sus familiares (u otros representantes de su elección) y a su propio médico le notifiquen con prontitud su ingreso al hospital.

Tratamiento confidencial de todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención y estadía en la instalación. Recibirá un "Aviso de prácticas de privacidad" por separado que explica en detalle sus derechos de privacidad y cómo podemos usar y divulgar su información de salud protegida.

Tener acceso y/o copias de registros médicos individuales de acuerdo con la política de divulgación de información.

Aprobar o rechazar la divulgación de registros médicos a cualquier persona fuera de la instalación, excepto en el caso de transferencia a otro centro de salud, o según lo requiera la ley o un contrato de pago de un tercero.

Que se respete su privacidad. La discusión del caso, consultas, exámenes y tratamientos son confidenciales y deben realizarse con discreción. Usted tiene derecho a que se le informe el motivo de la presencia de cualquier persona. Tiene derecho a que los visitantes se vayan antes de realizar un examen y cuando se discutan asuntos del tratamiento. Las cortinas de privacidad se utilizarán según corresponda.

Comunicarse con los proveedores de atención médica en confianza y la protección de la información de su atención médica de acuerdo con las reglas de privacidad de información de salud HIPAA.

Ser notificado si el centro/médico personal propone participar o realizar experimentación humana que afecte su cuidado o tratamiento. Usted tiene el derecho a negarse a participar en tales proyectos de investigación.

Examinar y recibir una explicación de la factura de la instalación, independientemente de la fuente de pago.

Expresar agravios/quejas y sugerencias en cualquier momento y conocer los procedimientos para hacerlo cuando lo solicite. Puede presentar un reclamo ante esta institución haciendo referencia a la información de contacto proporcionada en publicaciones específicas del sitio y en línea.

Esperar a que la instalación establezca un proceso para la pronta resolución de las quejas de los pacientes.

Hacer recomendaciones con respecto a los derechos del paciente de PAMF.

Respuestas razonables a cualquier solicitud razonable hecha para el servicio.

Continuidad razonable de la atención y para saber de antemano el momento y la ubicación de las citas, así como la identidad de las personas que brindan la atención.

Recibir la atención necesaria para ayudar a recuperar o mantener su máximo estado de salud y, si es necesario, hacer frente a la muerte.

Conocer cuáles reglas y políticas de las instalaciones se aplican a su conducta mientras sea paciente.

Que la instalación acepte cumplir con las leyes federales de derechos civiles que aseguran que prestará servicios de interpretación a las personas que no dominan el inglés. La instalación presenta información de una manera y forma, como TDD, material impreso con letra grande, Braille, cintas de audio e intérpretes, que puede ser entendida por personas con problemas de audición e impedimentos visuales.

Conocer la política de la instalación con respecto a las directivas anticipadas/testamento en vida. Si ocurre un evento adverso durante el tratamiento en la instalación, se iniciarán medidas de resucitación o estabilización antes de ser transferido a un hospital de cuidados intensivos.

Cambiar de atención o médicos de especialidad si hay otros médicos comparables disponibles dentro de la organización.

Responsabilidades del paciente

Usted también tiene ciertas responsabilidades mientras es paciente de PAMF de:

Proporcionar a los cuidadores la información más precisa y completa sobre sus quejas actuales, los medicamentos o tratamientos que se están siendo administrados actualmente por otros médicos, las enfermedades y hospitalizaciones pasadas, y los cambios inesperados en su condición o cualquier otro asunto de la salud.

Participar en comportamientos que promuevan su propia salud, como la buena nutrición, actividad física apropiada y prevención

de riesgos de salud, y buscar evaluaciones periódicas de la salud según lo recomendado por su proveedor de atención.

Entender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de sus objetivos de tratamiento mutuamente acordados en la medida de lo posible.

Informar si entiende claramente el curso de tratamiento planificado y lo que se espera de usted, y notifique al proveedor(es) si no puede seguir las instrucciones de atención médica proporcionadas.

Seguir el plan de tratamiento acordado con los proveedores de atención médica responsables de su atención.

Informar cambios esperados en su salud al proveedor responsable.

Cumplir con las citas y, cuando no pueda hacerlo por cualquier motivo, notifique al establecimiento y al proveedor con la mayor anticipación posible.

Hacer arreglos para que un adulto responsable lo lleve a casa después de su cirugía/procedimiento.

Proporcionar información y/o una copia de cualquier testamento en vida, poder u otras directivas anticipadas.

Observar el reglamento de la instalación durante su estadía y tratamiento y, si no se siguen las instrucciones, ya no tendrá derecho a recibir atención en la instalación, siendo responsable de los resultados.

Respetar la propiedad de los demás y la instalación.

Trate a todos los proveedores, el personal y otros pacientes con cortesía y respeto, y ayude a controlar el ruido y otras distracciones.

Cumplir puntualmente las obligaciones financieras con la instalación y acepte pagar los gastos no cubiertos por el seguro.

Proporcionar toda la información necesaria para calificar para cualquier asistencia financiera o de seguro solicitada.

Identificar cualquier inquietud de seguridad del paciente.

Otros

Derechos/responsabilidades adicionales específicos para los hospitales PAMF y centros de cirugía ambulatoria se pueden encontrar publicados dentro de esas instalaciones.

Presentación e investigación de quejas

Usted tiene el derecho de expresar quejas sobre el cuidado y los servicios prestados o presentar una queja con *Palo Alto Medical Foundation* sin ser sujeto de discriminación o represalias. *Palo Alto Medical Foundation* será responsable de proporcionarle una respuesta por escrito dentro de un plazo de 30 días de los resultados de la investigación, si usted así lo solicita. También puede presentar una queja directamente con su compañía de seguros.

Una queja puede hacerse por escrito o llamando:

Palo Alto Medical Foundation
2025 Soquel Ave
Santa Cruz, CA 95062
Teléfono: **888-850-4598**
Sitio web: **pamf.org/contactus**

California Department of Public Health
P.O. Box 997377, MS 0500
Sacramento, CA 95899
Teléfono: **916-558-1784**

Institute for Medical Quality (IMQ)
Ambulatory Program
180 Howard St., Suite 210 San Francisco, CA 94105
Teléfono: **415-882-5151**
Fax: **415-882-5149**
Sitio web: **imq.org**

La Declaración de derechos del paciente también se encuentra en nuestro sitio web, en **pamf.org**.