

# **Derechos y Responsabilidades del Paciente**

---

## **Derechos y responsabilidades de los pacientes**

University of Iowa Health Care se enorgullece de brindar atención médica experta en un entorno en el que puede esperar:

- Servicio de calidad
- Respeto personal
- Consideración por su familia y visitantes

Esperamos que su experiencia aquí sea cómoda y beneficiosa.

Nuestros pacientes tienen muchos derechos y responsabilidades. Para obtener otra copia de este folleto o para compartir una inquietud, queja o reclamo, hable con cualquier miembro del personal o puede llamar al Defensor del Paciente en el campus del centro al **319-339-3653**. Para todas las demás ubicaciones, llame a la Oficina de Experiencia del Paciente al **319-356-1802**.

### **Con respecto a su cuidado en un hospital docente, usted tiene derecho a:**

- Saber que UI Health Care es un hospital docente.
- Saber que nuestro enfoque de la medicina se basa en trabajo de equipo y que varios miembros del personal pueden participar en su atención, incluyendo médicos residentes, estudiantes de medicina y enfermería y otro personal de salud en capacitación supervisado.
- Preguntar si alguno de sus proveedores de atención médica está en capacitación.

### **Con respecto a la tomar decisiones y directivas anticipadas, usted tiene derecho a:**

- Tomar decisiones informadas sobre su atención o designar a un representante para que tome decisiones por usted, si usted no puede hacerlo.
- Estar informado sobre las directivas anticipadas, como un testamento vital y poder notarial duradero para tomar decisiones sobre la atención médica.
- Establecer directivas anticipadas y hacer que se cumplan.

### **Con respecto al uso de un tratamiento experimental, usted tiene derecho a:**

- Una explicación completa de cualquier método experimental de diagnóstico y/o tratamiento que se le ofrezca.
- Dar su consentimiento o rechazar el tratamiento experimental o las actividades de investigación. Si rechaza algún tratamiento, su acceso futuro a una atención médica de calidad no cambiará.

## Derechos de los pacientes

### Con respecto a su atención médica, usted tiene derecho a:

- Recibir atención considerada y respetuosa.
- Ser tratado con dignidad.
- Estar informado sobre su diagnóstico, afección médica y tratamiento en términos que pueda entender lo más que sea posible.
- Hablar con su médico y equipo de atención médica sobre todos los procedimientos y el resultado de su atención.
- Estar informado sobre el dolor y el alivio del dolor.
- Hacer que su dolor sea evaluado y controlado.
- Obtener una respuesta oportuna de su médico o enfermera al reportar que tiene dolor o malestar.
- Pedir tratamiento.
- Rechazar el tratamiento en la medida permitida por la ley y ser informado de los posibles resultados de su denegación.
- Saber los nombres y títulos profesionales de sus cuidadores.
- Solicitar un cambio de proveedor de atención médica.
- Solicitar una segunda opinión de otro proveedor de UI Health Care o de otro proveedor fuera de UI Health Care, si así lo desea.
- Recibir atención médica sin ser discriminado por su raza, religión, origen nacional, género, edad, orientación sexual, discapacidad, etnia, cultura, idioma, situación socioeconómica e identidad o expresión de género.

### Con respecto a sus necesidades personales, usted tiene derecho a:

- Privacidad personal en la medida en que sea compatible con sus necesidades de atención.
- Respuestas rápidas, razonables y corteses a cualquier solicitud de servicios dentro de la capacidad del hospital.
- Cuidado en un ambiente seguro y protegido; a no ser objeto de abuso físico o mental, acoso y castigo corporal.
- Estar libre de restricciones o reclusión, excepto cuando su propia seguridad o la seguridad de los demás deba ser protegida.
- Estar libre de restricciones o reclusión de cualquier forma utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.
- Utilizar los servicios de un intérprete y tener acceso a dispositivos de asistencia, cuando sea necesario. Llame al 319-356-1967 o a nuestro operador del hospital para comunicarse con el personal que puede ayudarlo.
- Alimentos suficientes, nutritivos y sabrosos que tomen en cuenta sus necesidades religiosas y médicas
- Recibir llamadas telefónicas y comunicaciones por escrito.
- Hablar o reunirse con el clero u otros consejeros espirituales de su elección.

**Con respecto a su médico, familia, amigos o pareja personal, usted tiene derecho a:**

- Tener contacto con familiares, amigos y pareja (incluso si es pareja del mismo sexo).
- Pedir que se informe a su familia o a un representante de su elección sobre su admisión en el hospital.
- Pedir que le informen a su médico de cabecera sobre su admisión en el hospital.
- Recibir visitantes sin ser discriminados por motivos de edad, raza, etnia, origen nacional, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, condición socioeconómica, sexo, orientación sexual e identidad de género.

**Con respecto a sus registros y factura, tiene derecho a:**

- Confidencialidad de sus expedientes clínicos y personales.
- Revisar sus expedientes médicos dentro de los límites provistos en el Aviso de Prácticas de Privacidad de UI Health Care.
- Una explicación de todos los elementos en su factura.

**Con respecto a la planificación para darle de alta, usted tiene derecho a:**

- Ser parte de la planificación para darle de alta desde el momento en que sea admitido.
- Estar informado sobre sus necesidades de atención médica y la planificación de la atención después de salir del hospital.
- Trabajar con el personal de la División de Coordinación de la Atención o el Departamento de Administración de Casos si se encuentra en nuestro campus del centro de la ciudad. Puede pedir a su proveedor de atención médica que se comunique con ellos o con otros proveedores de atención médica según sea necesario. Le ayudarán con su transferencia a otra organización de atención médica cuando salga del UI Health Care.

**Con respecto a la resolución de problemas, usted tiene derecho a:**

- Expresar inquietudes, quejas o reclamos sobre su experiencia de atención o servicio al personal del hospital.
- Recibir una respuesta por escrito a una queja.

**Responsabilidades de los pacientes****Con respecto a su atención médica, usted es responsable de:**

- Darle a su equipo de atención médica información correcta y completa sobre todos los asuntos relacionados con su salud, como medicamentos y problemas médicos pasados o presentes.
- Informar a su equipo de atención médica sobre los cambios en su afección o síntomas, incluido el dolor.
- Preguntar a su médico o enfermera qué esperar durante una evaluación del dolor y las opciones de tratamiento del dolor.
- Informar a su médico o enfermera cuando tenga dolor y pedir medidas para aliviar el dolor cuando su dolor o malestar comiencen o no mejoren después de un tratamiento.

- Seguir las instrucciones y consejos de su equipo de atención médica. Si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones o consejos, debe aceptar las consecuencias de sus decisiones.
- Identificar e informar cualquier problema de seguridad que pueda afectar su atención.
- Informar a un miembro de su equipo de atención médica si no entiende la información sobre su atención o tratamiento.
- Informarle a su médico, enfermera u otro proveedor de atención médica si no está satisfecho con alguna parte de su atención.
- Participar en la planificación de su atención, así como en la planificación para darle de alta.
- Proporcionar información oportuna sobre su seguro médico.
- Pagar sus facturas o hacer arreglos con UI Health Care para cumplir con sus obligaciones financieras de manera oportuna.
- Asistir a sus citas programadas o cancelarlas con anticipación, cuando sea posible.

**Con respecto a su comportamiento personal, usted es responsable de:**

- Ser considerado y cooperativo.
- Ser respetuoso con su equipo de atención.
- Ser consciente de los derechos de otros pacientes y de nuestro personal.
- Aceptar que no se tolera el lenguaje o comportamiento ofensivo.
- Seguir las políticas y procedimientos de UI Health Care.

**Sus pertenencias**

UI Health Care no se hace responsable de sus objetos de valor o efectos personales. Usted es responsable de guardar sus pertenencias. UI Health Care no es responsable por el cuidado, almacenamiento o reemplazo de objetos de valor o efectos personales si se caen, se pierden o se extravían en la ropa de cama, en una bandeja de comida, envueltos en pañuelos desechables, colocados en una taza o almacenados incorrectamente. Deje los objetos de valor en casa o envíelos a casa con un adulto responsable para su custodia.

**Fotografías, y grabaciones de audio o video**

Es posible que su equipo de atención necesite usar fotografías, grabaciones de audio o video para documentar su afección clínica o para fines de operaciones internas de atención médica. Si UI Health Care tiene la intención de usar imágenes para otros fines que no sean clínicos u operativos, obtendremos su autorización por escrito.

**Satisfaciendo sus necesidades**

**Confidencialidad**

Toda la información médica del paciente ya sea almacenada electrónicamente, en el registro médico u obtenida por cualquier otro medio, se trata como privada y confidencial. Todo el personal de UI Health Care toma precauciones para asegurar la privacidad y confidencialidad del paciente.

### Acceso a su expediente médico

Hable con su equipo de atención médica si desea acceder a su expediente médico. El expediente médico es propiedad de UI Health Care. Usted tiene derecho a ver una copia de su expediente médico cuando lo solicite. También puede obtener una copia de su expediente médico. Habrá cargos por hacer copias.

Favor de solicitarlo por escrito, o pida y complete el formulario #1989 "Consentimiento para la divulgación de información y derecho de acceso" y envíelo por correo a:

University of Iowa Health Care  
Release of Information Office  
200 Hawkins Drive, HSSB STE 100  
Iowa City, IA 52242-1085

Llame al 319-356-1719 si tiene preguntas. Puede solicitar un informe de las divulgaciones llamando a la Oficina Conjunta de Cumplimiento al 319-384-8282. Esta es una lista de las veces que hemos compartido su información médica personal, con quién la compartimos y por qué.

### Quejas y reclamos

UI Health Care es responsable de escuchar las inquietudes de los pacientes, las familias y los visitantes. El personal hará una revisión y le dará una respuesta sobre cómo se revisaron las inquietudes y las medidas que se tomaron para resolverlas. Las inquietudes, quejas o reclamos pueden presentarse verbalmente o por escrito.

Las personas que expresen una inquietud, queja o reclamo no verán comprometido su acceso futuro a la atención de ninguna manera.

Para compartir una inquietud, queja o reclamo, comuníquese con cualquier miembro del personal o envíenos un correo electrónico a [patient-experience@uiowa.edu](mailto:patient-experience@uiowa.edu). También puede comunicarse con nosotros por teléfono o correo electrónico:

### Defensor del Paciente en el campus del centro de la ciudad, si está relacionado con esta ubicación en:

- **Teléfono:** 319-339-3653
- **Correo:** UI Health Care, 500 E. Market St., Iowa City, IA 52245

### Para todas las demás ubicaciones, comuníquese con la Oficina de Experiencia del Paciente al:

- **Teléfono:** 319-356-1802
- **Correo:** UI Health Care, 200 Hawkins Drive, CC102 GH, Iowa City, IA 52242

**Si cree que no se ha abordado su preocupación sobre la seguridad o la calidad de la atención brindada en el hospital, otros grupos externos con los que puede comunicarse incluyen:**

<p><b>Agencia Estatal:</b> Departamento de Inspecciones, Apelaciones y Licencias División de Salud y Seguridad, Cuidados Agudos y Continuos</p>	<p><b>Address:</b> 6200 Park Ave Des Moines, IA 50321</p> <p><b>Teléfono:</b> 877-686-0027</p>
<p><b>Agencia de Acreditación:</b> La Comisión Conjunta</p>	<p><b>Address:</b> 1 Renaissance Blvd. Oak Brook Terrace, IL 60181</p> <p><b>Teléfono:</b> 800-994-6670</p> <p><b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:patientsafetyreport@jointcommission.org">patientsafetyreport@jointcommission.org</a></p>
<p><b>Quejas sobre la calidad de la atención de Medicare</b> por decisiones de cobertura o para apelar un alta prematura:</p> <p>Livanta</p> <p>Organización para la Atención Centrada en la Familia del Beneficiario (BFCC-QIO)</p>	<p><b>Address:</b> 10820 Guilford Road, Suite 202 Annapolis Junction, MD 20701</p> <p><b>Teléfono:</b> 888-755-5580</p>
<p>Para abordar las inquietudes sobre discriminación, puede presentar una queja de derechos civiles ante <b>el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos:</b></p>	<p><b>Address:</b> Oficina de Derechos Civiles 200 Avenida de la Independencia, SW Room 509F, HHH Building Washington, DC 20201</p> <p><b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:OCRComplaint@hhs.gov">OCRComplaint@hhs.gov</a></p>