

DERECHOS DEL PACIENTE

COMUNICACIÓN

Los pacientes tienen el derecho a lo siguiente:

- Recibir información que es apropiada a su edad, idioma y capacidad de comprensión.
- Recibir información que explique la importancia del rol del paciente en su propia atención.
- Recibir servicios de interpretación y traducción de idiomas.
- Recibir información de una manera que se adapte a sus necesidades en caso de tener dificultades de la visión, el habla, la audición o cognitivas.
- Que sus quejas sean escuchadas, revisadas y, cuando sea posible, resueltas.
- Confidencialidad de la información médica y de otro tipo.
- Explicación de los cobros.

PARTICIPACIÓN EN SU ATENCIÓN

Los pacientes tienen el derecho a lo siguiente:

- Participar en las decisiones sobre su atención.
- Rechazar una atención médica. Dar o rechazar un consentimiento informado.
- Contar con una persona que tome decisiones en su lugar cuando sea necesario.
- Ser informado de riesgos y resultados no anticipados.
- Ser informado de alternativas razonables a la atención.
- Elegir y comunicarse con su proveedor de atención médica, dental y profesionales con licencia.
- Recibir un entorno seguro y razonable dentro del hospital.

LIBERTAD DE ABUSO, NEGLIGENCIA Y EXPLOTACIÓN

Los pacientes tienen el derecho a lo siguiente:

- Ser protegidos frente al abuso, la negligencia y la explotación.
- Acceso a servicios de protección y defensa.

INFORMACIÓN DEL PROVEEDOR

Los pacientes tienen el derecho a lo siguiente:

- Conocer el nombre de su médico principal u otros profesionales de la salud, así como su estado profesional.
- Consultar con un especialista cuando lo soliciten y a su propio costo.

ATENCIÓN AL FINAL DE LA VIDA

Los pacientes tienen el derecho a lo siguiente:

- Conocer la política sobre las directivas anticipadas.
- Que se cumplan sus directivas anticipadas, de conformidad con la ley y las capacidades de la organización.
- Que se cumplan sus deseos sobre la donación de órganos, de conformidad con la ley y las capacidades de la organización.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Se espera que los pacientes hagan lo siguiente:

- Proporcionar información acerca de sus afecciones de salud para facilitar la atención.
- Hacer preguntas cuando no entiendan la información que se les presenta.
- Seguir las instrucciones, las políticas, las reglas y las regulaciones establecidas por la organización para garantizar una atención de calidad y un entorno seguro.
- Ser respetuoso y cortés en el lenguaje y la conducta.
- No grabar al personal, otros pacientes o procedimientos sin obtener antes un consentimiento.

RESPONSABILIDADES DE LA ORGANIZACIÓN RESPECTO A LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

COMUNICACIÓN

Las organizaciones deben hacer lo siguiente:

- Tener una política por escrito sobre los derechos del paciente.
- Informar a los pacientes sobre sus derechos y responsabilidades.
- Proporcionar una comunicación eficaz con los pacientes, incluyendo la oferta gratuita de ayudas auxiliares y servicios de comunicación.

PARTICIPACIÓN EN LA ATENCIÓN

Las organizaciones deben hacer lo siguiente:

- Permitir a los pacientes acceder a su información de salud, solicitar modificaciones y obtener detalles sobre su contenido.
- Permitir que un miembro de la familia u otra persona esté presente.
- Involucrar a la familia en las decisiones sobre la atención, según lo acuerde con el paciente.
- Respetar el derecho a recibir tratamiento para el dolor.

LIBERTAD DE ABUSO, NEGLIGENCIA Y EXPLOTACIÓN

Las organizaciones deben hacer lo siguiente:

- Investigar y reportar sospechas de casos de abuso, negligencia o explotación, según corresponda.

DIGNIDAD PERSONAL

Las organizaciones deben hacer lo siguiente:

- Respetar el derecho de los pacientes a la privacidad en su atención personal y cumplir con las leyes y regulaciones al hacer y utilizar grabaciones, películas u otras imágenes de los pacientes.
- Tratar a los pacientes con dignidad y respeto.
- Respetar los valores, creencias y preferencias personales y culturales de los pacientes.
- Proporcionar servicios religiosos y espirituales.
- Permitir a los pacientes conservar y usar ropa y pertenencias personales, siempre que hacerlo no interfiera con la atención médica y los derechos de los demás.
- Permitir a los pacientes tener servicios de correo y teléfono, incluido el acceso al servicio de teléfono privado, según corresponda.
- Permitir a los pacientes recibir y restringir visitas.

EQUIDAD DE SALUD

Las organizaciones deben hacer lo siguiente:

- Prohibir la discriminación basada en la edad, raza, color, etnia, origen nacional, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, estatus socioeconómico, sexo, características sexuales, embarazo o condiciones relacionadas, estereotipos de género, orientación sexual e identidad o expresión de género, condición de veterano o cualquier otra categoría protegida por la ley.

PROTECCIÓN DURANTE INVESTIGACIONES O ENSAYOS CLÍNICOS

Las organizaciones deben hacer lo siguiente:

- Ser informado de los riesgos y beneficios de la participación.
- Informar al paciente sobre el objetivo, la duración y los procedimientos.

ATENCIÓN AL FINAL DE LA VIDA

Las organizaciones deben hacer lo siguiente:

- Documentar correctamente el consentimiento informado, el consentimiento de investigación y las directivas anticipadas.



Para presentar una queja o denuncia:

Nota: Una queja debe presentarse ya sea de manera verbal o por escrito a más tardar 60 días después del evento o incidente detonante.

Para inquietudes del cliente, llame a nuestros Defensores de clientes de MercyOne a:

División central - 515-643-2861 (Des Moines, Mason City, Cedar Falls, Waterloo, Oelwein, New Hampton)	División oriente - 563-421-7047 (Clinton, Dubuque, Genesis, Dyersville)	
Newton - 641-791-4345	Centerville - 641-437-3441	Elkader - 563-245-7000

The Joint Commission (no acepta problemas por fax, teléfono ni atención presencial)

Sitio web: www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-concern-or-complaint

Por correo postal:

Office of Quality and Patient Safety
The Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, Illinois 60181

Departamento de Salud Pública de Illinois (Central Complaint Registry [Registro central de quejas]) Por correo postal: 525 W. Jefferson Springfield, IL 60181 Teléfono gratuito: 800-252-4343 Sitio web: https://mailusidph.state.il.us	Departamento de Inspecciones, Apelaciones y Licencias de Iowa Sitio web: https://dial.iowa.gov/complaints
--	---

Quality Improvement Organization (Organización para la mejora de calidad)

Commence Health – Illinois (Región 5) Línea de Ayuda Principal (Beneficiario y general): Teléfono: 1-888-524-9900 Página web: www.commencehealthqio.cms.gov/en TTY: Marque el 711 Fax: 1-855-236-2423 Horas: lunes a viernes: de 9 a.m. a 5 p.m. (hora local) Fines de semana/festivos: de 10 a.m. a 4 p.m. Buzón de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	BFCC-QIO Program Commence Health PO Box 2687 Virginia Beach, VA 23454	Commence Health – Iowa (Región 7) Línea de Ayuda Principal (Beneficiario y general): Teléfono: 1-888-755-5580 Página web: www.commencehealthqio.cms.gov/en TTY: Marcar 711 Fax: 1-855-694-2929 Horas: lunes a viernes: de 9 a.m. a 5 p.m. (hora local) Fines de semana/festivos: de 10 a.m. a 4 p.m. Buzón de voz disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	BFCC-QIO Program Commence Health PO Box 2687 Virginia Beach, VA 23454
--	---	---	---

Defensa de la Atención a Largo Plazo (solo para atención a largo plazo)

Office of Long-term Care Ombudsman
Division of Compliance
321 E 12th St, 4th Floor
Des Moines, IA 50319.

Teléfono: 515-725-3308 o 866-236-1430 **Sitio web:** <https://hhs.iowa.gov/family-community/aging-services/ltombudsman>

Formulario de quejas: [hss.iowa.gov/programs/programs-and-services/aging-services/ltombudsman](https://hhs.iowa.gov/programs/programs-and-services/aging-services/ltombudsman)

End Stage Renal Dialysis (RSRD) Network 12 (IA, KS, MO, NE)

2300 Main St., Ste. 900
Kansas City, MO 64105

Teléfono gratuito para pacientes: 800-444-9965