

## Derechos y responsabilidades del paciente

### *Como paciente, tiene derecho a...*

#### Privacidad personal/visitas

- Ser tratado con cortesía y respeto.
- Que su dignidad individual sea respetada y apreciada.
- Que su información médica identificable se mantenga protegida y confidencial.
- Disfrutar de privacidad personal y un ambiente limpio y seguro, y a informarnos si desea restringir sus visitas o llamadas telefónicas.
- Decidir y dar su consentimiento sobre quién puede visitarlo (familiares, amigos, cónyuges, parejas, incluyendo cónyuges y parejas del mismo sexo) y retirar o negar ese consentimiento en cualquier momento.
- Designar una persona de apoyo, quien designará visitantes en su nombre en caso de que usted no pueda hacerlo.
- Estar acompañado por una persona de apoyo de su elección en áreas accesibles para pacientes cuando esté recibiendo tratamientos para pacientes hospitalizados o ambulatorios o consultando con su proveedor de atención médica, a menos que hacerlo ponga en riesgo su seguridad o su salud, la de otros pacientes o de los miembros del equipo del hospital o la clínica, o si el hospital o clínica no pueden acomodarlo de manera razonable.

#### Seguridad

- Estar libre de toda forma de abuso o acoso.
- Acceder a servicios de protección y defensa.
- Saber que las restricciones se usarán solo cuando sea necesario para garantizar su seguridad y la de los demás.

#### Valores culturales y espirituales

- Que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
- Tener acceso a servicios pastorales y espirituales.

#### Acceso a la atención


- Recibir atención imparcial sin importar su edad, raza, color, origen nacional, cultura, etnia, idioma, estado socioeconómico, religión, discapacidad física o mental, sexo, orientación sexual o identidad o expresión de género, o forma de pago.
- Tratamiento de cualquier problema médico de emergencia, que se deteriorará por la falta de tratamiento.
- Solicitar un cambio de proveedor o una segunda opinión.

## Acceso a la información

- Obtener una respuesta rápida y razonable a preguntas y solicitudes.
- Conocer las normas que regulan su cuidado y conducta.
- Saber que los hospitales de Cleveland Clinic son hospitales universitarios y que algunos sus proveedores de atención pueden estar en formación; preguntar a sus cuidadores si están en formación.
- Conocer los nombres y títulos profesionales de sus cuidadores.
- Saber qué servicios de apoyo al paciente están disponibles.
- Recibir la información que necesita saber sobre su estado de salud después del alta del hospital o una visita al consultorio.
- Ser informado y participar en las decisiones que afecten su atención, estado de salud, servicios o tratamiento.
- Comprender su diagnóstico, afección y tratamiento, plan de atención, pronóstico y tomar decisiones informadas sobre su atención después de haber sido informado de los riesgos materiales, beneficios y alternativas.
- Ser informado de resultados adversos imprevistos.
- Solicitar una revisión de su expediente médico con sus médicos durante su estadía en el hospital.
- Recibir, si se solicita, la información completa y el asesoramiento necesario sobre la disponibilidad de recursos financieros conocidos para su atención.
- Si es elegible para Medicare, saber, si se solicita y antes del tratamiento, si el proveedor de atención médica o el centro de atención médica acepta la tarifa de asignación de Medicare.
- Recibir una estimación razonable de los cargos por atención médica si se solicita o antes del tratamiento.
- Recibir una copia de una factura detallada razonablemente clara y comprensible y, si se solicita, que se le expliquen los cargos.

## Comunicación

- Recibir información que pueda comprender.
- Rechazar cualquier atención, tratamiento y servicio, excepto cuando la ley disponga lo contrario.
- Decir “sí” o “no” a tratamientos o procedimientos experimentales y ser informado cuando un médico considere que usted forme parte de un programa de investigación médica. Toda la investigación médica pasa por un proceso especial requerido por la ley que revisa las protecciones para los pacientes involucrados en la investigación, incluyendo la privacidad. No lo involucraremos en ninguna investigación médica sin pasar por este proceso especial. Puede negarse o retirarse en cualquier momento sin consecuencias para su atención.

- Tener acceso a un intérprete y/o servicios de traducción sin cargo. Contamos con intérpretes de lenguaje de señas estadounidense disponibles. 
- Conocer las razones de cualquier cambio propuesto en los médicos tratantes/personal profesional responsable de su atención.
- Conocer los motivos de su traslado dentro o fuera del hospital.
- Dar instrucciones anticipadas y hacer que se sigan.
- Designar legalmente a otra persona para que tome decisiones en su nombre si usted no puede hacerlo, y hacer que esa persona apruebe o rechace la atención, el tratamiento y los servicios.
- Hacer que su familia o un representante participe en las decisiones de atención, tratamiento y servicio, según lo permita la ley.
- Que su familia o un representante que usted elija y su propio médico, si así lo solicita, sean informados de su ingreso al hospital.
- Que se cumplan sus deseos con respecto a la donación de órganos, cuando así lo comunique, de conformidad con la ley y los reglamentos.

### Manejo del dolor

- Que el dolor sea evaluado y manejado adecuadamente.

### Divulgaciones

- Solicitar una lista de divulgaciones sobre su atención médica y poder acceder y solicitar enmendar su registro médico según lo permita la ley.
- Conocer la(s) relación(es) del hospital con otras personas u organizaciones que participan en la prestación de su atención.

### Grabación y filmación

- Dar consentimiento previo antes de la realización de grabaciones, películas u otras imágenes que puedan ser utilizadas externamente.

### Inquietudes, quejas, o reclamos

- Recibir una respuesta razonablemente rápida a su solicitud de servicios.
- Participar en la resolución de problemas relacionados con su propio cuidado, tratamiento y servicios.
- Expresar inquietudes, quejas y/o reclamos al personal del hospital. Puede hacerlo comunicándose con la oficina de la defensoría en:
  - Cleveland Clinic Martin Health Ombudsman Office. Llámenos al 772-223-4995. Escribanos a 200 SE Hospital Ave, Stuart, FL, 34994.
  - Cleveland Clinic Ombudsman Office. Llámenos al 216-444-2544 o 800-223-2273 ext. 42544. Escribanos a: Desk S18, 9500 Euclid Avenue, Cleveland, Ohio, 44195.
  - Cleveland Clinic Weston Ombudsman Office. Llámenos al 954-689-5545. Escribanos a 2950 Cleveland Clinic Boulevard, Weston, FL, 33331.

- Para presentar un reclamo, puede comunicarse con las siguientes agencias:
  - The Joint Commission, Office of Quality and Patient Safety Information Line. Llame al 800-994-6610. Fax: 630-792-5636; Dirección postal: The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181; Sitio web: <https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-event/>
  - Agency for Healthcare Administration. Llame al (888) 419-3456 o (800) 955-8771 Florida Relay Service (Número TDD), 2727 Mahan Dr. Tallahassee, FL., 32308. Sitio web: <https://apps.ahca.myflorida.com/hcfc/>
  - U.S. Department of Health and Human Services, Office of Civil Rights (OCR). Las quejas se pueden presentar electrónicamente a través del portal de quejas de la OCR en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo o teléfono al U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington DC, 20201, 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD). Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
  - Florida Department of Health en el 1-850-245-4339. Sitio web: <https://www.flhealthcomplaint.gov/>
  - KEPRO Quality Improvement Organization for Medicare's Beneficiaries (BFCC-QIO). Llame al 888-317-0751, Número local 813-280-8256, TTY\*855-843-4776 sin costo, Fax\*\*844-878-7921. Dirección postal: 5201 West Kennedy Blvd., Suite 900 Tampa, FL 33609.
    - Para inquietudes financieras, comuníquese con Division of Consumer Services en el 877-MY-FL-CFO o 877-693-5236.

## *Como paciente, es su responsabilidad ...*

### Suministro de información pertinente

- Proporcionarnos información completa y precisa sobre su salud, incluyendo sus hospitalizaciones anteriores, historial médico, molestias actuales y todos los medicamentos que está tomando.
- Informarnos de cambios en su afección o síntomas, incluyendo dolor.

### Hacer preguntas y seguir instrucciones

- Hacernos saber si no comprende la información que le brindamos sobre su afección o tratamiento y lo que se espera de usted.
- Hacerse escuchar. Comunicar sus inquietudes a cualquier empleado lo antes posible, incluyendo cualquier miembro del equipo de atención al paciente, gerente, administrador o defensor del pueblo.

### Rechazar el tratamiento y aceptar las consecuencias

- Seguir nuestras instrucciones y consejos, entendiendo que debe aceptar las consecuencias si se niega.

### Explicación de los cargos financieros

- Pagar sus facturas o hacer arreglos para cumplir con las obligaciones financieras derivadas de su atención lo antes posible.

### Seguir reglas y regulaciones

- Seguir nuestras reglas y regulaciones.
- Cumplir con sus citas programadas o informarnos si no puede asistir a ellas.
- Dejar sus pertenencias personales en casa o hacer que los miembros de su familia se lleven todos los objetos de valor y prendas de vestir a casa mientras usted está hospitalizado.

### Respeto y consideración

- Ser considerado y cooperativo con los demás.
- Respetar los derechos y la propiedad de los demás.
- Mostrar respeto y cortesía sin discriminación hacia sus cuidadores.