

Los Derechos y las Responsabilidades del Paciente

Nuestro objetivo es proveerle los cuidados más seguros y de más alta calidad posibles.

Por favor hable sobre cualquier preocupación sobre los cuidados y tratamiento médicos- o sobre cualquier aspecto de su estancia en el hospital- con sus médicos y enfermeras. Si tiene alguna pregunta, por favor contacte el Departamento de Relaciones con Pacientes, patientrelations@uwhealth.org, (608) 263-8009.

Como paciente, Usted tiene el derecho a:

Tratamiento sin discriminación

1. Recibir cuidados y tratamiento independientemente de su raza, color, nacionalidad de origen, antepasados, edad, sexo, género, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, credo, religión, estado civil, edad, estado de recién nacido, estado militar o fuente de pago
2. Recibir tratamiento de emergencia aunque no pueda pagar
3. Recibir cuidados en UW Health y no ser trasladado a otro centro, exceptuando en ciertas situaciones de emergencia, a menos que le hayan informado de la razón de su transferencia, y que otro hospital esté de acuerdo en aceptarle como paciente y continuar la provisión de cuidados médicos

Respeto, confidencialidad y dignidad personal

1. Ser tratado con respeto y cortesía y no ser sometido a ninguna forma de abuso o acoso
2. Privacidad durante su tratamiento
3. Mantenemos la información sobre sus cuidados médicos de manera privada y confidencial. Los detalles de su condición y tratamiento no serán compartidos con ninguna persona, excepto aquellas autorizadas a recibir la información. Para asistir en sus cuidados médicos cuando usted está siendo visto por profesionales médicos en más de una organización, la información médica que el Hospital y las Clínicas de UW almacena electrónicamente también está disponible para otros proveedores médicos asociados con UW Health. Otras ubicaciones incluyen pero no están limitadas a University Community Clinics, clínicas de UW Medical Foundation Physician y el UnityPoint Health-Meriter

4. Solicitar restricciones en ciertos usos y divulgaciones de su información médica de acuerdo a la ley federal (HIPAA por sus siglas en inglés)
5. Solicitar la manera y el lugar donde nos comunicaremos con usted fuera del hospital y las clínicas

Información que puede entender

1. Saber sobre las reglas y procedimientos del hospital
2. Recibir asistencia de intérpretes calificados si su primer idioma no es el éo si es sordo/ tiene dificultad para oír o usar equipos adaptivos
3. Recibir información completa sobre su condición, plan de tratamiento y perspectivas de recuperación
4. Su estado de salud y le animaremos a que se involucre en la planificación de sus cuidados y tratamiento, incluyendo el control adecuado de su dolor

Participación en decisiones sobre sus cuidados médicos

1. Solicitar un límite en el número de estudiantes de medicina y residentes involucrados en sus cuidados médicos. Los pacientes que deseen limitar la participación de doctores residentes o estudiantes de medicina en sus cuidados médicos deben hablar con su doctor. En la medida de lo posible, la solicitud será respetada si no afecta de forma negativa a los cuidados médicos, el tratamiento, o los servicios que recibe el paciente
2. Completar un Poder Notarial para los Cuidados Médicos o un Testamento en Vida (conocidos como Instrucciones Médicas Anticipadas) si tiene al menos 18 años de edad. Estos documentos legales nos indican sus deseos referentes a los cuidados

médicos futuros; el Poder Notarial para los Cuidados Médicos también le permite designar a una persona para que tome decisiones sobre sus cuidados médicos en caso de que usted no pueda

3. Identificar una persona de apoyo que esté envuelto en sus cuidados, sus decisiones de tratamiento y servicio (en la medida que lo autorice por el paciente)
4. Estar involucrado en las decisiones sobre sus cuidados médicos y a dar su permiso antes de que se realice un tratamiento, exceptuando los casos de emergencia. Cuando se pide su permiso para un tratamiento, se le informará sobre su condición, los procedimientos o tratamientos planeados, tratamientos alternativos, los riesgos y efectos secundarios, qué podría pasar si no recibe tratamiento para su condición, y cuál es el promedio de éxito
5. Elegir no recibir tratamiento. Su doctor le informará sobre lo que puede ocurrir si no recibe tratamiento. Usted se responsabiliza de los resultados si se opone al tratamiento o si no sigue las instrucciones de su médico
6. Estar informado sobre los resultados de sus cuidados médicos, incluyendo los resultados inesperados
7. Rehusar el tratamiento experimental o la participación en investigaciones
8. Participar en la discusión de temas éticos relacionados con su cuidado. Dichos temas quizá incluyan el comenzar o desconectar tratamientos para mantener la vida, y preguntas sobre pruebas de investigación o pruebas clínicas en las que pueda estar participando. Para hablar con un miembro del comité de ética del hospital, llame al Departamento de Relaciones con Pacientes al (608) 263-8009



Cuidados que le ofrecen apoyo a usted y a su familia

1. Que el personal del hospital avise a un miembro de la familia y a su médico personal de su ingreso
2. Que se le dé el nombre del médico u otro profesional médico encargado de sus cuidados médicos
3. Decidir quién puede o no puede visitarle durante su estancia en el hospital
4. Recibir cuidados médicos que satisfagan sus necesidades emocionales, espirituales y culturales. Mientras que esté en el hospital, puede llevar a cabo prácticas culturales o espirituales si no producen daño a otras personas y si no interfieren con el tratamiento médico
5. Acceso a servicios de protección, como un tutor legal, cuando sea necesario
6. Recibir cuidados en un ambiente seguro
7. Recibir su tratamiento médico sin reclusión o restricción a menos que su condición médica lo requiera, o si es necesario debido a un comportamiento agresivo o violento
8. Ser socios con el personal del hospital para evaluar y controlar su dolor

Acceso a sus cuentas y expediente médico

1. Tener acceso a la información de su expediente médico y cuentas
2. Solicitar una copia de su expediente médico en un período de tiempo razonable y a un costo razonable
3. Recibir una copia de su cuenta que le muestre los cobros por cada uno de los servicios recibidos
4. Pedir una corrección de su expediente médico (HIPAA) y cuestionar la exactitud de sus cuentas
5. Pedir un informe de las divulgaciones de su información médica
6. Evitar que su expediente médico sea utilizado con propósitos de investigación
7. Recibir información sobre el Programa de Asistencia a la Comunidad (Community Care Program) del hospital que proporciona asistencia financiera a pacientes que califican. Llame al (608) 262-2221 o al número gratuito (866) 841-8535. Derechos adicionales para niños y sus padres o tutores legales

Con el cumplimiento de estas responsabilidades, nos puede ayudar a proporcionarle los mejores cuidados médicos posibles. Usted tiene la responsabilidad de

1. Seguir las reglas y regulaciones del hospital
2. Respetar los derechos de otros pacientes, familias, visitantes y del personal
3. Proporcionar información completa y exacta sobre su salud y cuidados médicos a su equipo de cuidados médicos
4. Pedir más información si no entiende su enfermedad o tratamiento
5. Trabajar con las personas encargadas de sus cuidados de forma activa para que se lleve a cabo su plan de tratamiento
6. Reportar cualquier cambio en su condición después de la dada de alta
7. Proporcionar información exacta sobre su seguro médico, o contactar a nuestro Departamento de Cuentas y hacer arreglos para el pago de los servicios que se le han proporcionado
8. Mantener sus citas médicas, o notifique a su clínica con suficiente anticipación si no puede asistir
9. Tratar a sus proveedores de cuidados médicos, empleados y otros pacientes con respeto

Si tiene preocupaciones sobre sus cuidados médicos, puede presentar una queja:

- Departamento de Relaciones con Pacientes, Patient Relations Department, 600 Highland Avenue, G7/210, Madison, WI 53792-2460, patientrelations@uwhealth.org, (608) 263-8009. Las quejas serán revisadas rápidamente y se resolverán dentro de un período de 7 a 15 días laborales cuando sea posible.
- Puede presentar una queja con:
 - The State of Wisconsin Department of Health & Family Services Division of Quality Assurance; Bureau of Health Services P.O. Box 2969 Madison, WI 53701-2969 (800) 642-6552
 - The Joint Commission Office of Quality Monitoring One Renaissance Blvd Oakbrook Terrace, IL 60181 (800) 994-6610 fax (630) 792-5636 correo electrónico: patientsafetyreport@jointcommission.org

- Si es un paciente de Medicare y tiene una queja sobre la calidad de los cuidados o piensa que se le está dando de alta del hospital demasiado pronto, puede presentar una apelación con KEPRO, ante la Wisconsin Quality Improvement Organization, llamando al (855) 408-8557
- Puede presentar una queja formal sobre discriminación en:
 - Department of Health Services Civil Rights Compliance ATTN: Attorney Pamela McGillivray 1 West Wilson St. Room 651 P.O. Box 7850 Madison, WI 53707-7850 Phone: (608) 266-1258 Fax: (608) 267-1434 TTY: 1-800-947-3529 Email: DHSCRC@dhs.wisconsin.gov Web: dhs.wisconsin.gov/civil-rights/
 - U.S. Department of Health and Human Services, Director, Office for Civil Rights, Room 509F HHH Bldg., 200 Independence Avenue, S.W. Washington, D.C. 2020 (202) 619-0403 TTY/TDD (202) 619-3257
 - Office for Civil Rights U.S. Department of Health and Human Services 233 N. Michigan Ave., Ste. 240 Chicago, IL 60601 Customer Response Center (800) 368-1019 Fax (202) 619-3818 TDD (800) 537-7697
- Puede presentar una queja relacionada con pruebas de laboratorio contactando a:
 - Centros para Medicare y Medicaid (Center for Medicare & Medicaid o CMS por sus siglas en inglés), Servicios de la División de Laboratorio (Division of Laboratory Services o CLIA por sus siglas en inglés), número de teléfono gratuito (877) 267-2323, extensión 63531.
 - College of American Pathologists (CAP por sus siglas en inglés), número de teléfono gratuito (866) 236-7212.