

derechos de visita, como cuales son las restricciones o las limitaciones clínicas. No se permite que el centro médico restrinja, limite ni niegue los privilegios de visita basándose en la raza, el color, el país de nacimiento, la religión, el sexo, la identidad sexual, la orientación sexual o en una discapacidad.

19. Que sus deseos sean tenidos en cuenta, en el caso de que usted no tenga la capacidad para decidir quién o quién no puede visitarlo. El método de dicha consideración debe cumplir con la ley federal y debe estar considerada en la política del hospital acerca de las visitas. Por lo menos, el hospital debe incluir a las personas que viven con usted y la persona que le brinda apoyo, conforme a la ley federal.
20. Recibir y revisar la factura del hospital, sin tener en cuenta de dónde proviene el pago.
21. El ejercicio de estos derechos debe realizarse independientemente del sexo, estado económico, nivel educativo, raza, color, religión, ascendencia, lugar de nacimiento, orientación sexual, expresión o identidad sexual, discapacidad, enfermedad, estado civil, edad, estado del registro de la pareja en unión libre, información genética, ciudadanía, idioma materno, estado de inmigrante (con excepción del requerido por la ley federal) ni de la fuente de pago de los servicios médicos.
22. Presentar una reclamación. Si desea presentar una reclamación con el hospital, puede hacerlo por escrito a la siguiente dirección o llamando al número telefónico a continuación:

Valley Children's Hospital
Patient Representatives Office
9300 Valley Children's Place
Madera, CA 93636-8762
559-353-5425

El comité de revisión de reclamaciones estudia cada una de ellas y le responderá por escrito en siete (7) días. En esta carta le informarán el nombre de la persona a quien debe contactar en el hospital, los pasos que se tomaron para investigar la reclamación, el resultado del proceso de investigación y la fecha cuando esta se finalizó. Las inquietudes acerca de la calidad de los servicios o del alta prematura, se presentarán a la organización correspondiente, Utilization and Quality Control Peer Review Organization (PRO).

23. Entablar una reclamación ante el departamento California Department of Public Health (CDPH) sin importar si usted sigue o no el proceso para presentar una reclamación en el hospital. La dirección y el número telefónico de este departamento son:

California Department of Public Health
285 W. Bullard, Suite 101
Fresno, CA 93704
559-437-1500

24. Entablar una reclamación con otras organizaciones de acreditación:

Office for Civil Rights Region IX
U.S. Department of Health and Human Services
90 7th Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
800-368-1019

The Joint Commission
1515 West 22nd Street, Suite 1300W
Oakbrook Terrace, Illinois 60523
800-994-6610

The Medical Board of California
2005 Evergreen Street, Suite 1200
Sacramento, CA 95815
800-633-2322

Office of the National Coordinator for Health Information Technology (ONC)
U.S. Department of Health and Human Services
330 C St SW
Floor 7
Washington, DC 20201
Número telefónico: 202-690-7151
Número de FAX: 202-690-6079
www.healthIT.gov/healthITcomplaints



9300 Valley Children's Place, Madera, CA 93636
559-353-3000 • valleychildrens.org



Derechos de los pacientes



Entre los derechos del paciente se encuentran:

1. Recibir cuidados de manera respetuosa y considerada y que le hagan sentirse cómodo. Usted tiene el derecho a que se le respeten sus valores culturales, psicológicos, sociales, espirituales y personales, así como sus creencias y preferencias.
2. Que un miembro de la familia u otro representante de su elección y su médico de cabecera, sean avisados lo más pronto posible, acerca de su ingreso al hospital.
3. Ser informado del nombre del profesional de la salud que esté actuando dentro de los parámetros de su certificación profesional, que tenga la responsabilidad principal de coordinar sus cuidados y de los nombres y los cargos de los médicos y demás profesionales que van a atenderlo.
4. Recibir información acerca de su estado de salud, del diagnóstico, del curso del tratamiento, del pronóstico de recuperación y desenlaces clínicos, incluidos aquellos no esperados, en un lenguaje que sea fácil de entender para usted. Tiene el derecho a una comunicación eficaz y a participar en el desarrollo e implementación de su plan de cuidados. Tiene el derecho de participar en debates de índole ético que puedan surgir durante el curso del tratamiento, inclusive la resolución de conflictos, no autorizar a recibir los servicios de reanimación y autorizar o rechazar el soporte vital.
5. Tomar decisiones acerca de los cuidados médicos y recibir toda la información que necesite respecto a un tratamiento o procedimiento propuestos, con el propósito de dar su consentimiento informado o de rechazar un tratamiento. Con la excepción de una urgencia, esta información debe presentar la descripción del procedimiento o del tratamiento, los riesgos médicos significativos que estos conllevan, otros posibles tratamientos, o la posibilidad de no recibir ningún tratamiento y la explicación de los riesgos de cada uno, lo mismo que el nombre de la persona quien llevará a cabo el tratamiento o el procedimiento.
6. Solicitar o rehusar tratamiento en la medida que la ley lo permita. Sin embargo, usted no tiene el derecho a exigir tratamiento ni servicios médicos inapropiados o

innecesarios. Tiene el derecho al alta voluntaria, aún en contra de la opinión de los médicos, en la medida que sea permitido por la ley.

7. Ser informado de si el hospital o el profesional de la salud que esté actuando dentro de los parámetros de su certificación profesional, se propone participar o llevar a cabo una investigación clínica en seres humanos que afecte sus cuidados médicos o su tratamiento. Usted tiene el derecho a rehusar su participación en dicho proyecto de investigación clínica.
8. Respuestas razonables a solicitudes razonables hechas para la obtención de servicios.
9. Recibir la evaluación y el manejo del dolor apropiados, así como información y medidas para aliviarlo y participar en las decisiones de cómo calmar el dolor. Puede solicitar o negarse a recibir cualquier o toda modalidad para calmar el dolor, incluso el uso de medicamentos opiáceos, si usted padece dolor crónico o imposible de aliviar. Es posible que el médico se niegue a utilizar opiáceos, pero si esto sucede, usted debe ser informado de que hay médicos especializados en el tratamiento del dolor con métodos que utilizan medicamentos opiáceos.
10. Formular las voluntades anticipadas, las cuales incluyen designar a la persona que tome decisiones en el caso de que usted quede incapacitado para entender una propuesta de tratamiento o no pueda comunicar sus deseos acerca de recibir cuidados médicos. Tanto el personal médico como los profesionales de la salud del hospital, deben cumplir estas voluntades anticipadas. Todos los derechos del paciente son aplicables a la persona legalmente responsable de tomar decisiones acerca de la atención médica en su nombre
11. Que respeten su privacidad. Las sesiones clínicas, las consultas, los reconocimientos médicos y el tratamiento son de índole privada y deben realizarse discretamente. Usted tiene derecho a ser informado del motivo de la presencia de toda persona. Tiene derecho a que los visitantes salgan antes de un reconocimiento médico y cuando se esté hablando acerca de su tratamiento. Se utilizarán cortinas de privacidad en las habitaciones que no son individuales.
12. El trato confidencial de toda comunicación y de los datos acerca de sus cuidados y su estadía en el hospital. Usted recibirá el «Aviso de las Prácticas de Confidencialidad» que explica en detalle sus derechos a la confidencialidad y la

manera en que posiblemente utilicemos o divulguemos su información médica protegida.

13. Recibir cuidados en un entorno seguro, exento de maltrato mental, físico, sexual, verbal, de abandono, de explotación o de acoso. Usted tiene derecho a obtener servicios de protección y de apoyo, y de notificar a las agencias gubernamentales acerca del abandono o del maltrato.
14. Que no se utilice ninguna clase de restricción o de reclusión como un medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.
15. La continuidad razonable de los cuidados y saber por anticipado la hora y el lugar de sus citas y la identidad de las personas que le brindarán los cuidados.
16. Ser informado por el médico, o por un representante del médico, de la necesidad de atención médica continua y de las opciones después del alta hospitalaria. Usted tiene derecho a participar en la planificación y en la implementación de su plan de alta. A su solicitud, un amigo o un miembro de su familia también puede recibir esta información.
17. Saber cuáles normas y políticas del hospital se aplican a su conducta mientras es un paciente.
18. Designar a una persona de apoyo y a los visitantes de su elección, si usted cuenta con la capacidad para tomar decisiones, sea que el visitante sea o no un pariente consanguíneo, un pariente político o una pareja de hecho, a menos que:
 - A. No se permitan visitas.
 - B. El centro médico determina razonablemente que la presencia de un visitante en particular pondría en peligro la salud o la seguridad de un paciente, de un miembro del personal del centro médico o de otro visitante, o que interrumpiría considerablemente el funcionamiento del centro.
 - C. Usted le ha comunicado al personal del centro médico que usted ya no desea que cierta persona lo visite. Sin embargo, el centro médico puede establecer restricciones razonables respecto a las visitas, tales como limitar las horas de visita y la cantidad de visitantes. El centro médico debe informarle (o a la persona que le brinda apoyo, si es pertinente) acerca de sus