

- Le has dicho a un miembro del personal del establecimiento sanitario que ya no quieres que te visite una persona en particular. No obstante, los establecimientos sanitarios pueden establecer restricciones razonables durante las visitas, tales como la duración de éstas y la cantidad de visitantes. El establecimiento sanitario debe informarle (o la persona de apoyo, cuando sea apropiado) de tus derechos respecto a las visitas, así como cualquier restricción o limitación clínica. No se permite que el establecimiento sanitario restrinja, limite o niegue los privilegios respecto a visitas con base en la raza, el color, la nacionalidad, la religión, el sexo, la identidad de género, la orientación sexual o la discapacidad.

19. Que se tomen en cuenta tus deseos para determinar quién puede visitarte, si no tienes la capacidad para tomar decisiones. La manera en que eso se determine debe cumplir con la ley federal y debe divulgarse en la política del hospital acerca de las visitas. Como mínimo, el hospital incluirá a cualquier persona que viva en tu casa y a cualquier persona de apoyo, conforme a la ley federal.

20. Analizar y recibir una explicación de la cuenta de cobro del hospital, sin importar la fuente de pago.

21. Ejercer estos derechos sin importar el sexo, la situación económica, los antecedentes educativos, la raza, el color, la religión, la ascendencia, la nacionalidad, la orientación sexual, la identidad o expresión sexual, la discapacidad, la condición médica, el estado civil, la edad, la pareja de hecho, la información genética, la ciudadanía, la lengua materna, la situación migratoria (a menos que lo exija la ley federal) o la fuente de pago por la atención sanitaria.

22. Presentar una queja. Si desea presentar una queja con el hospital, puede hacerlo por escrito o llamando a:

Valley Children's Hospital

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

El comité de tramitación de quejas revisará cada queja y le proporcionará una respuesta por escrito en los siguientes siete (7) días. La respuesta escrita incluirá el nombre de la persona a quien debe contactar en el hospital, las medidas que se tomaron para investigar la queja, los resultados del trámite y la fecha en que se terminó de tramitar la queja. Las inquietudes acerca de la calidad de la atención sanitaria y del alta hospitalaria precipitada también se dirigirán a la oficina correspondiente de la *Utilization and Quality Control Peer Review Organization* (PRO, por sus siglas en inglés).

23. Presentar una reclamación con el *California Department of Public Health* (CDPH, Ministerio de Salud Pública de California) sin importar si utilice o no el sistema de trámite de quejas del hospital. El número telefónico y la dirección del *California Department of Public Health* son los siguientes:

California Department of Public Health

285 W. Bullard, Suite 101
Fresno, CA 93704
(559) 437-1500

24. Presentar 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



Derechos de los Pacientes



Entre los derechos de los pacientes se encuentran los siguientes:

1. Recibir atención sanitaria considerada y respetuosa y que te hagan sentir cómodo. Tienes derecho a que respeten tus valores culturales, psicosociales, espirituales y personales, así como tus creencias y preferencias.
2. Que le informen inmediatamente a uno de tus familiares (o a cualquier otro representante de tu elección) y a tu médico de cabecera de tu ingreso al hospital.
3. Saber el nombre del profesional sanitario colegiado principalmente responsable de coordinar tus cuidados dentro de su campo profesional, y de saber los nombres y la relación profesional de los médicos y demás personal que te atiende.
4. Recibir información acerca de tu estado de salud, de tu diagnóstico, del pronóstico, de la pauta de tratamiento, de tus posibilidades de recuperación y de tu respuesta al tratamiento (especialmente de los resultados imprevistos) en palabras que tú puedas entender. Tienes derecho a comunicación eficaz y a participar en la planificación e implementación de tu plan de tratamiento. Tienes derecho a participar en interrogantes éticos que surjan durante tu tratamiento, a saber: problemas con la resolución de conflictos, la negativa a recibir servicios de reanimación, la negativa a recibir tratamiento de prolongación de la vida o el deseo de interrumpirlo.
5. Tomar decisiones respecto a la atención médica y recibir la mayor información posible acerca de cualquier tratamiento o procedimiento propuestos que posiblemente necesites para que des tu consentimiento con conocimiento de causa o para que rechaces alguna pauta de tratamiento. Salvo en urgencias, esta información consistirá en recibir una descripción del procedimiento o del tratamiento y de los riesgos considerables para la salud, de informarte de otros planes de tratamiento o del derecho a no recibir tratamiento y de los riesgos implicados en cada una de las opciones, y de saber el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o el tratamiento.
6. Solicitar o rechazar tratamiento, hasta el grado permitido por la ley. Sin embargo, no tienes derecho a exigir tratamiento o servicios que sean inapropiados o médicamente innecesarios.

Tienes derecho a abandonar el hospital aún en contra de la opinión de los médicos, hasta el grado permitido por la ley.

7. Que se te informe si el hospital o el profesional sanitario colegiado que actúa dentro de su campo profesional planea realizar o participar en experimentación con seres humanos que afecte tu atención sanitaria o tu tratamiento. Tienes derecho a rehusar participar en tales proyectos de investigación clínica.
8. Recibir respuestas razonables a solicitudes de servicios razonables.
9. Recibir la valoración y el abordaje adecuados del dolor; recibir información acerca del dolor, de las medidas para aliviar el dolor y del derecho a participar en las decisiones respecto al abordaje del dolor. Si sufres de dolor crónico inaguantable, puedes solicitar o rechazar toda o cualquier modalidad terapéutica para aliviar el dolor, tal como medicamentos opiáceos. Es posible que el médico rehúse recetar medicamentos opiáceos, pero de ser así, deberá informarte que hay médicos que se especializan en el tratamiento del dolor con métodos que incluyen la utilización de opiáceos.
10. Preparar un documento de voluntades anticipadas. Esto consiste en designar a una persona para que tome decisiones por ti en caso de que seas incapaz de entender algún tratamiento propuesto o que no puedas comunicar tus deseos respecto a tu atención sanitaria. El personal del hospital y los profesionales sanitarios que proporcionan atención sanitaria en el hospital, deberán acatar estas voluntades anticipadas. Todos los derechos de los pacientes son aplicables a la persona que tiene la responsabilidad legal de tomar decisiones por ti respecto a tu atención médica.
11. Que se respete tu privacidad. Las conversaciones sobre los pacientes, las consultas, los reconocimientos médicos y el tratamiento son asuntos confidenciales y deben efectuarse discretamente. Tienes derecho a que te informen la razón de la presencia de cualquier persona. Tienes derecho a que tus visitantes salgan de la habitación antes de que te sometan a un reconocimiento médico o cuando se esté hablando acerca de tu tratamiento. Se utilizarán cortinas para separar las habitaciones semiprivadas.
12. Que toda información y todo documento acerca de tu atención sanitaria y tu estadía en el hospital se mantengan en confidencialidad.

Recibirás otro documento llamado "Aviso de las prácticas de privacidad" que explica detalladamente tus derechos a la confidencialidad y la manera en que posiblemente utilizemos o divulguemos tu información sanitaria protegida.

13. Recibir atención sanitaria en un ambiente seguro, sin maltrato mental, físico, verbal ni sexual; sin abandono, explotación ni acoso. Tienes derecho a solicitar servicios de protección y de apoyo, así como a informar a las agencias gubernamentales acerca de si has sido víctima de abandono o de maltrato.
14. Estar libre de cualquier tipo de restricción física o de aislamiento utilizados como forma coercitiva, disciplinaria, por conveniencia o de represalia por parte de algún empleado.
15. La continuidad razonable de la atención sanitaria y saber por anticipado la hora y el lugar de las citas, así como la identidad de las personas que prestan los servicios.
16. Ser informado por el médico, o un representante del médico, acerca de la necesidad de la asistencia sanitaria continua y de las opciones, después del alta hospitalaria. Tienes derecho a participar en la planificación e implementación de tu plan de alta. Si lo solicitas, también se le puede proporcionar esta información a un amigo o a un pariente.
17. Debes conocer cuáles reglamentos y políticas del hospital son aplicables a tu conducta mientras seas un paciente del hospital.
18. Designar a una persona de apoyo así como escoger a tus visitantes, si tienes la capacidad para tomar decisiones, sea si el visitante es un pariente consanguíneo, el cónyuge o la pareja de hecho, a menos que:
 - No se permitan visitas.
 - El establecimiento determine razonablemente que la presencia de cierto visitante en particular pone en peligro el estado de salud o la seguridad del paciente, de un miembro del personal del establecimiento sanitario o de otro visitante, o que posiblemente perturbe considerablemente los servicios del hospital.