



## Un compromiso con los Derechos del Paciente

### For more information

We want you to play an active role in your health care. If you have any questions or concerns about your Rights or Responsibilities as a patient, please contact us at 616.252.7563.

### Para más información

Queremos que usted tome parte activa en el cuidado de su salud. Si usted tiene alguna pregunta o preocupación acerca de sus derechos y responsabilidades como paciente, por favor comuníquese con nosotros al 616.252.7563.

### Để biết thêm chi tiết

Chúng tôi muốn quý vị có vai trò quan trọng về sự chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị có câu hỏi hoặc thắc mắc về Quyền và Trách Nhiệm của mình, xin liên lạc cho chúng tôi ở số điện thoại 616.252.7563.

### Za dodatne informacije

Želimo da ste aktivno uključeni u Vaše liječenje. Ako imate ikakvih pitanja ili dvojbi oko Vaših prava ili dužnosti kao pacijenta, molimo Vas kontaktirajte nas na 616. 252.7563.

### لمزيد من المعلومات

إننا نريد منك أن تلعب دورًا نشطًا في برنامج الرعاية الصحية الخاص بك. إذا كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف بشأن حقوقك أو مسؤولياتك كمريض، فالرجاء الاتصال بنا على الرقم 616.252.7563

### Los derechos de los pacientes brindan:

- Acceso imparcial a la atención, independientemente de la raza, origen étnico, religión, sexo, orientación sexual, género, identidad de género, edad o discapacidad;
- Ejercer sus derechos sin presión, discriminación o retaliación mientras recibe cuidados o tratamiento en el hospital.
- Pedir a un representante (padre, tutor legal, persona con carta de poderes médicos) que ejerza sus derechos, cuando usted no pueda hacerlo, sin presión, discriminación o retaliación.
- El proceso para informarle a usted, o a su representante (según lo permitan las leyes estatales), sobre sus derechos antes de brindar cuidados al paciente, cuando sea posible.

### Usted tiene:

- El derecho de tomar parte en la planificación y ejecución de sus cuidados y tratamiento;
- El derecho de recibir información sobre su condición en términos que pueda comprender. Esto incluye información sobre su diagnóstico, estado de salud y perspectivas de recuperación (pronóstico). Deseamos que tome parte en las decisiones sobre sus cuidados. También tiene el derecho de solicitar o rechazar algún tratamiento. Esto significa que usted toma decisiones sobre sus cuidados. No significa que usted puede solicitar tratamientos o servicios que no son adecuados o necesarios.
- El derecho de implementar instrucciones médicas anticipadas para sus cuidados, y esperar que el personal del hospital y sus médicos respeten sus deseos.
- El derecho a que se notifique a un familiar u otra persona que usted elija, así como a su médico, sobre su admisión al hospital.
- El derecho a tener privacidad personal;
- El derecho a recibir cuidados en un ambiente seguro;
- El derecho a un ambiente libre de todas las formas de abuso o acoso;
- El derecho a la confidencialidad de sus expedientes médicos;
- El derecho a recibir información contenida en sus expedientes médicos en un plazo razonable de tiempo;
- El derecho de permanecer libre de restricciones físicas o químicas o de aislamiento, a menos que sea necesario para su propia seguridad;
- El derecho a que se le notifique, y autorizar o rechazar, sobre su participación en cualquier proyecto inusual experimental o de investigación. Su autorización o rechazo no cambiará su acceso a los cuidados;
- El derecho de conocer el estado profesional de cualquier persona que le brinda cuidado o servicios;
- El derecho de saber la razón de cualquier cambio planificado del personal profesional que le brinda atención;
- El derecho de saber las razones por la que se cambia a otra habitación del hospital o a otro centro;
- El derecho a que se le notifique sobre cualquier relación laboral entre University of Michigan Health-West y otros proveedores de servicios de salud que le brindan tratamiento;
- El derecho a saber el costo de los servicios brindados, desglosado cuando sea posible y dentro de un plazo razonable de tiempo;
- El derecho a saber quién pagará al hospital, y cualquier limitación en los cuidados establecida por su compañía de seguros;
- El derecho a que su dolor se trate tan eficazmente como sea posible;
- El derecho a que se le informe sobre sus visitas permitidas; University of Michigan Health-West:
  - Le informará (o a su persona de apoyo) sobre sus derechos de visitas;
    - Las restricciones en las visitas sólo se implementan cuando sea necesario. Algunos ejemplos de razones de dichas limitaciones incluyen, pero no se limitan a:
      - Cualquier orden judicial que limite el contacto;

- b) La conducta que es una amenaza o riesgos directos al paciente, personal hospitalario u otras personas en el área inmediata;
  - c) La conducta perjudicial al funcionamiento de la unidad de cuidados del paciente;
  - d) Límites razonables en el número de visitantes al mismo tiempo;
  - e) Cuando pueda recibir una infección del visitante;
  - f) Cuando los visitantes puedan recibir una infección de usted;
  - g) Su necesidad de privacidad o descanso.
2. Le informará (o a su persona de apoyo) sobre su derecho a recibir a los visitantes que elija, como un cónyuge, concubino (incluyendo concubinos del mismo sexo), otro familiar o un amigo; así como sobre su derecho a detener o rechazar visitantes en cualquier momento.
  3. No restringirá, limitará o rechazará a visitantes en base a su raza, color, nacionalidad, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad;
  4. Se asegurará que todos los visitantes disfruten de una visita equitativa y plena, de acuerdo a su petición.

Además, su familia tiene el derecho a un consentimiento informado para la donación de órganos y tejidos.

## Solución de quejas

Queremos escucharlo. Puede compartir una preocupación sobre sus cuidados sin temor a represalias o a que se le discrimine. Puede esperar la evaluación y resolución oportunas de su queja. Por favor notifíquenos si siente que sus derechos se han violado, o si tiene alguna preocupación sobre sus cuidados. Colaboraremos con usted para solucionar sus quejas. Su enfermera es la persona más cercana que puede abordar sus preocupaciones. También puede solicitar hablar con el jefe departamental. Para recibir más ayuda, llame a la operadora del hospital al 616.252.7200, o a nuestro Coordinador de Relaciones del Paciente al 616.252.7563.

También puede presentar una queja por escrito en el sitio web [UofMHealthWest.org](http://UofMHealthWest.org)

Puede presentar una queja con el Departamento de Salud Comunitaria de Michigan de tres formas:

1. Para completar un formulario de reclamo, diríjase al sitio web [michigan.gov](http://michigan.gov) y busque "health facility complaint form" (formulario de reclamo sobre centros de salud).
2. Puede enviar por fax una queja escrita detallada al 517.241.0093, o enviarla por correo a:  
Bureau Of Community Health Systems -  
Health Facility Complaints  
PO Box 30664  
Lansing, MI 48909
3. Llamando a la línea gratuita para quejas al 1.800.882.6006.

## Sus responsabilidades como paciente:

- Seguir las reglas y normas del hospital.
- Responder a todas las preguntas sobre su salud actual y en el pasado. Notificarnos sobre hospitalizaciones previas y medicamentos que está tomando.

- No tener miedo de hacer preguntas. Deseamos que comprenda sus cuidados.
- Notificar a su médico si no puede seguir el plan de tratamiento.
- Proporcionar la información correcta sobre su seguro y otras fuentes de pago. Es su responsabilidad planificar el pago de su parte de la factura.
- Respetar a otros pacientes, al personal del hospital y la propiedad.
- Informar al médico o enfermera sobre cambios en su condición.
- Preguntar a su enfermera sobre el documento "Important Message from Medicare" si tiene cobertura de Medicare y no ha recibido esta carta.

## ¿Qué son las Instrucciones por adelantado?

Se trata de un formulario que usted completa para que sus médicos y otras personas sepan qué atención médica desea recibir si está muy enfermo como para tomar sus propias decisiones.

Un tipo de Instrucciones por adelantado es un Poder permanente para la atención de la salud. También se denomina Defensor del paciente. En este formulario, usted le da permiso a un amigo o miembro adulto de la familia para tomar decisiones relacionadas con la atención de la salud en su nombre. El Defensor del paciente solo puede tomar decisiones médicas por usted cuando quede claro que ya no puede tomar dichas decisiones por usted mismo.

Es importante que converse sobre las elecciones de atención médica que desea con su Defensor del paciente. Puede detallar estas elecciones en un formulario denominado Testamento en vida. Un Testamento en vida es un tipo de Instrucción por adelantado. No es vinculante a nivel legal en Michigan, sino que ayuda a su Defensor del paciente a tener conocimiento acerca de qué atención hubiera deseado recibir en determinadas condiciones.

Podemos brindarle un formulario e información sobre cómo realizar Instrucciones por adelantado que son vinculantes a nivel legal en el estado de Michigan. No nos negaremos a brindarle atención médica si no cuenta con dichas instrucciones.

Si cuenta con Instrucciones por adelantado, proporcione una copia para que la incluyamos en su historia médica.

Respetaremos los deseos de su Defensor del paciente siempre que el mismo respete sus deseos y las leyes del estado de Michigan.

University of Michigan Health-West puede no cumplir con sus Instrucciones por adelantado en ciertas circunstancias que involucren a una paciente embarazada. Tampoco brindaremos atención que no se base en un criterio médico sensato.

Su médico puede tener sus propias creencias religiosas o éticas que no le permitan aceptar los deseos de sus Instrucciones por adelantado. Si esto sucede, ayudaremos a derivar su atención a otro médico calificado que esté dispuesto a trabajar con usted y su Defensor del paciente.

