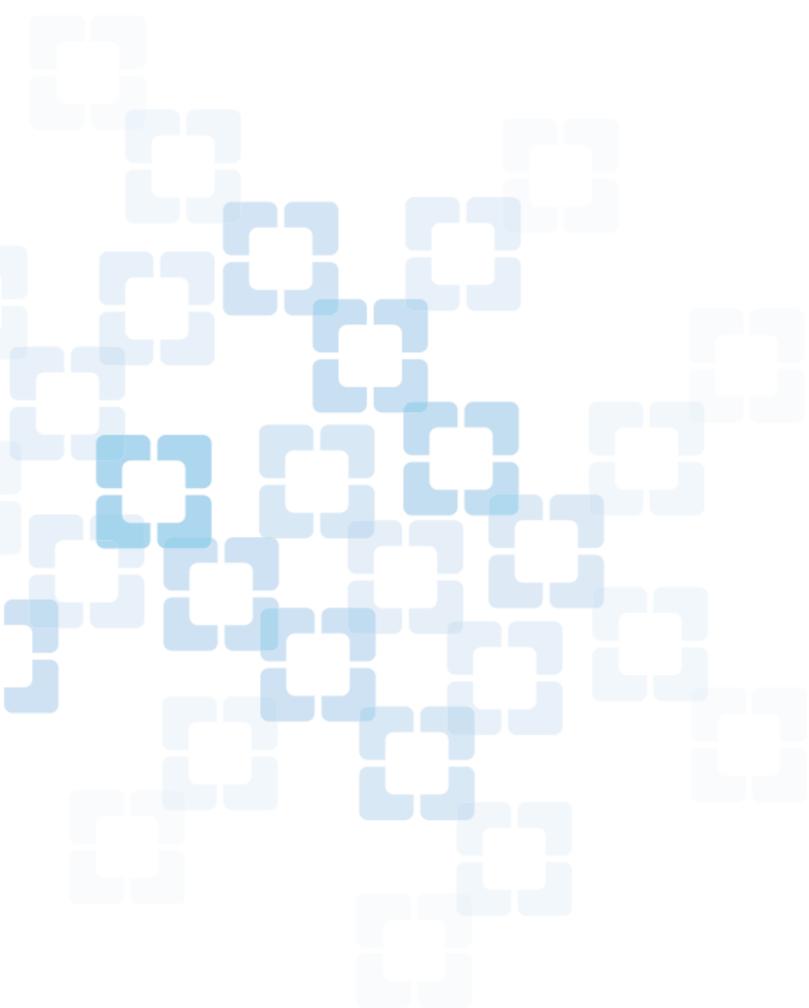


# Derechos y responsabilidades del paciente



Como paciente,  
usted tiene derecho a...



### Privacidad personal/visitas

- Que se respete su dignidad personal.
- La confidencialidad de su información médica identificable.
- Gozar de la privacidad personal y de un ambiente seguro y limpio, y hacernos saber si desea restringir sus visitantes o llamadas telefónicas.
- Recibir visitantes de su elección que usted (o su persona de apoyo, según corresponda) designe, incluidos su cónyuge, su pareja de hecho (incluida una pareja de hecho del mismo sexo) u otro miembro de su familia o un amigo, y tener el derecho a retirar o negar su consentimiento para recibir dichos visitantes en cualquier momento.
- Ser informado (o que su persona de apoyo sea informada, según corresponda) de sus derechos de visita, incluida cualquier restricción o limitación clínicamente necesaria de dichos derechos.
- Designar a una persona de apoyo, que designará los visitantes en su nombre, en caso de que usted no pueda hacerlo.

### Seguridad

- No sufrir ninguna forma de abuso ni acoso.
- Tener acceso a servicios de protección y de defensoría.
- Saber que solo se usarán medios de sujeción para garantizar la seguridad física inmediata del paciente, el miembro del personal u otras personas, y de conformidad con las normas establecidas.

### Valores culturales y espirituales

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

### Acceso a la atención

- Recibir atención independientemente de su edad, raza, color, nacionalidad, cultura, origen étnico, idioma, condición socioeconómica, religión, discapacidad física o mental, sexo, orientación sexual o identidad o expresión de género, o forma de pago.
- Pedir un cambio de proveedor o una segunda opinión.

## Acceso a la información

- Establecer instrucciones previas y que se cumplan, sujetas a limitaciones exigidas por la ley aplicable o normas médicas.
- Hacer que se informe a su familia o a un representante de su elección y a su propio médico, si lo solicita, sobre su admisión en el hospital.
- Conocer las normas que regulan su atención y conducta.
- Saber que los hospitales de Cleveland Clinic son hospitales universitarios y que algunos de los cuidadores que lo atienden pueden estar en capacitación.
- Preguntar a los cuidadores que lo atienden si se encuentran en capacitación.
- Saber los nombres y los títulos profesionales de sus cuidadores.
- Recibir una explicación de su factura e información sobre los cargos de los que pueda ser responsable y sobre cualquier posible limitación que su póliza pueda establecer en su cobertura.
- Ser informado de lo que debe saber sobre su afección médica después del alta hospitalaria o de la visita al consultorio.
- Ser informado y participar de las decisiones que afectan su atención, estado de salud, servicios o tratamiento.
- Comprender su diagnóstico, afección y tratamiento, y tomar decisiones informadas sobre su atención después de recibir asesoría sobre los riesgos sustanciales, los beneficios y las alternativas.
- Negarse, con conocimiento, a recibir cualquier tipo de atención, tratamiento y servicios.
- Aceptar o rechazar tratamientos experimentales y recibir asesoría cuando un médico lo considere para formar parte de un programa de investigación médica o programa de donantes. Toda investigación médica pasa por un proceso especial exigido por ley en el que se revisa la protección de los pacientes que participan en investigaciones, incluida la privacidad. No le haremos participar en ninguna investigación médica sin pasar por este proceso especial. Usted puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin que esto implique consecuencias para su atención.

- Designar legalmente a otra persona para que tome decisiones por usted en caso de que usted no pueda hacerlo, y que esa persona apruebe o rechace atención, tratamiento y servicios.
- Permitir que su familia o representante participen en las decisiones sobre su atención, tratamiento y servicios, según lo permita la ley.
- Ser informado sobre resultados adversos imprevistos.
- Que se cumplan sus deseos respecto de la donación de órganos, cuando da a conocer dichos deseos, de acuerdo con las leyes y las reglamentaciones.
- Solicitar una revisión de su historia clínica con sus cuidadores durante el tiempo de hospitalización.

### Comunicación

- Recibir información que pueda comprender.
- Tener acceso a servicios de interpretación y/o traducción sin cargo.
- Conocer los motivos de cualquier cambio propuesto de los médicos tratantes/personal profesional responsables de su atención.
- Conocer los motivos de su traslado ya sea dentro o fuera del hospital.



Hay intérpretes de lenguaje de señas americano disponibles.

### Manejo del dolor

- Recibir una evaluación del dolor y que este se maneje en forma adecuada.

### Divulgaciones

- Solicitar un listado de las divulgaciones sobre su atención médica, y poder tener acceso a sus registros médicos y solicitar que se enmienden, según lo permita la ley.
- Conocer las relaciones del hospital con otras personas u organizaciones que participen en la atención que usted recibe.

### Grabación y filmación

- Otorgar un consentimiento previo antes de que se realicen grabaciones, filmaciones u otro tipo de imágenes que puedan usarse de forma externa.

## Inquietudes, quejas o reclamos

- Recibir una respuesta razonablemente inmediata a su solicitud de servicios.
- Participar en la resolución de problemas relacionados con su propia atención, tratamiento o servicios.
- Expresar inquietudes, quejas y/o reclamos al personal del hospital que le brinda servicios. Para ello, puede escribir a la siguiente dirección:

Cleveland Clinic Health System

9500 Euclid Avenue, Ombudsman Department,

Mailcode S18, Cleveland OH 44195

o comuníquese con la oficina de su defensor (Ombudsman) en:

Akron General Medical Center

330.344.6711

Ashtabula County Medical Center

440.997.6277

Avon Hospital

440.695.5205

Cleveland Clinic Children's

Hospital for Rehabilitation

216.444.2544

Cleveland Clinic

216.444.2544

Euclid Hospital

216.692.7888

Fairview Hospital

216.476.4424

Hillcrest Hospital

440.312.9140

Lodi Community Hospital

330.344.6711

Lutheran Hospital

216.363.2360

Marymount Hospital

216.587.8888

Medina Hospital

330.721.5330

South Pointe Hospital

216.491.6299

Union Hospital

330.343.3311

De acuerdo con la política del hospital y con los requisitos de nuestra agencia reguladora, debemos informarle que usted tiene el derecho de presentar un reclamo ante los siguientes organismos:

- La Comisión Conjunta (Joint Commission), Oficina de la Línea de Información de Calidad y Seguridad para el Paciente (Office of Quality and Patient Safety Information Line); 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/report\\_a\\_complaint.aspx](https://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx)
- DNV GL - Healthcare For Union Hospital únicamente: 866.496.9647; Fax: 513.947.1250
- Ohio Department of Health al 800.342.0553; correo electrónico: [HCComplaints@odh.ohio.gov](mailto:HCComplaints@odh.ohio.gov); Fax: 614.564.2422; Dirección postal: ODH, Complaint Unit, 246 N. High St., Columbus, OH 43215
- LIVANTA, Programa para la mejora de la calidad de la atención centrada en el beneficiario y la familia (Medicare's Beneficiary and Family Centered Care Quality Improvement Program, [BFCC-QIO]) Línea directa para el beneficiario: 1.888.524.9900, TTY 1.888.985.8775. Los servicios incluyen alta hospitalaria, quejas sobre la calidad del beneficiario, defensa inmediata y reseñas tradicionales; enviar cartas sobre la calidad de la atención a BFCC QIO, 10820 Guilford Road, Suite 202, Annapolis Junction MD 20701-1262
- La Oficina del Defensor de Beneficiarios de Medicare (Medicare Beneficiary Ombudsman) en el siguiente sitio web: <https://www.medicare.gov/claims-appeals/your-medicare-rights-get-help-with-your-rights-protections>

# Como paciente, es su responsabilidad...

## Suministro de la información pertinente

- Brindarnos información completa y precisa sobre su salud, incluidos sus antecedentes médicos y todos los medicamentos que esté tomando.
- Informarnos los cambios en su afección o sus síntomas, incluido el dolor.

## Formulación de preguntas y seguimiento de las instrucciones

- Hacernos saber si no comprende la información que le brindamos sobre su afección o su tratamiento.
- Decir lo que piensa. Comunique sus inquietudes a cualquier empleado lo antes posible, incluido cualquier integrante del equipo de atención al paciente, gerente, administrador o defensor (ombudsman).

## Negación a recibir tratamiento y aceptación de las consecuencias

- Seguir nuestras instrucciones y nuestro asesoramiento, y comprender que debe aceptar las consecuencias si se niega.

## Explicación de los cargos financieros

- Pagar sus facturas o hacer los arreglos necesarios para cumplir con las obligaciones financieras que surjan de su atención.

## Seguimiento de las normas y las reglamentaciones

- Seguir nuestras normas y nuestras reglamentaciones.
- Asistir a sus citas programadas o hacernos saber si no puede hacerlo.
- Dejar sus efectos personales en su hogar o pedir a los miembros de su familia que lleven todos los objetos de valor y las prendas de vestir a su hogar mientras se encuentre hospitalizado.

## Respeto y consideración

- Ser considerado y cooperativo.
- Respetar los derechos y los bienes de otras personas.



**Toda vida merece recibir atención de primera clase.**

9500 Euclid Ave., Cleveland, OH 44195

Cleveland Clinic es un centro médico académico sin fines de lucro con múltiples especialidades que integra la atención clínica y hospitalaria con la investigación y la educación para lograr una mejor atención al paciente. Más de 3,500 médicos e investigadores de planta en 140 especialidades médicas brindan servicios a través de 26 institutos con experiencia profesional clínica y especializada. Cleveland Clinic consta de un recinto principal, 11 hospitales regionales y más de 150 centros ambulatorios, con 19 centros de salud familiar y tres centros de salud y bienestar en la zona norte de Ohio, y centros médicos en Florida, Nevada, Toronto y Abu Dhabi. Actualmente Cleveland Clinic está clasificado por el U.S. News & World Report como el 2.º hospital del país.  
[clevelandclinic.org](http://clevelandclinic.org)

©2019 The Cleveland Clinic Foundation

Lawson: 292272  
V 01/2019  
15-CCC-2848