

COMENTARIOS O PREOCUPACIONES

Si usted o alguien en su nombre tiene una queja, Jefferson Healthcare tiene un procedimiento en el que usted puede participar sin miedo de poner en riesgo su atención.

- Lo animamos a que hable con el supervisor del departamento involucrado.
- También puede comunicarse con:
Patient Advocates of Jefferson Healthcare
834 Sheridan, Port Townsend, WA 98368
T: 360.385.2200 ext. 2235
patientadvocates@jeffersonhealthcare.org

TAMBIÉN TIENE DERECHO A COMUNICARSE CON:

Washington State Department of Health
HSQA Complaint Intake
PO Box 47857, Olympia, WA 98504-7857
360.236.4700
HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov

Oficina corporativa de DNV Healthcare:
DNV Healthcare USA Inc
1400 Ravello Dr
Katy, TX 77449
T: 866.496.9647
hospitalcomplaint@dnvgl.com

Si usted es un beneficiario de Medicare y tiene una queja relacionada con la calidad de la atención, la cobertura de Medicare o el alta prematura, puede comunicarse con:
Acentra Health
Línea directa de beneficiarios: 888-305-6759
TTY: *711
QIOCommunications@acentra.com

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

En Jefferson Healthcare, queremos que participe activamente en su atención médica. Como paciente, tiene la responsabilidad de:

- Proporcionar información completa y precisa sobre su historia médica y las necesidades de comunicación de las personas que participan en su atención.
- Participar en las decisiones sobre su atención y tratamiento.
- Hacer preguntas sobre las prácticas y procedimientos con los que no esté familiarizado.
- Informar a su médico o enfermero de cualquier cambio en su salud.
- Seguir el plan de tratamiento de la atención.
- Considerar a los demás pacientes y asegurarse de que sus visitas también tengan consideración.
- Respetar las políticas del hospital y al personal.
- Organizar los métodos de pago antes de las hospitalizaciones programadas.
- Ser respetuoso con sus cuidadores y seguir las normas/reglamentaciones y políticas del hospital; esto ayudará a Jefferson Healthcare a que haya un entorno seguro y proporcionar la mejor atención posible.
- En raras situaciones, cuando los pacientes ponen en peligro nuestro entorno seguro y no pueden respetar a nuestros empleados, se informa al médico y puede darse el alta.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

**Usted tiene derecho a
servicios de interpretación.**

DERECHOS DEL PACIENTE

Todos los empleados, médicos y voluntarios reconocen y apoyan sus derechos como paciente de Jefferson Healthcare.

Usted tiene derecho a:

- Que lo traten con cortesía, dignidad y respeto.
- Un intérprete o ayuda para comunicarse si no habla inglés, si el inglés es su segundo idioma o si está sordo, tiene dificultades para escuchar o discapacidades del habla.
- Que no lo discriminen por raza, color, religión, sexo, edad, país de origen, identidad o expresión de género, orientación sexual, discapacidad o fuente de pago.
- Que se respeten sus valores y creencias personales, culturales y espirituales cuanto esté tomando decisiones sobre el tratamiento.
- Pedir y recibir servicios según la capacidad de la organización. Este derecho no es equivalente a ninguna capacidad de demandar tratamiento ni servicios que se consideren médicamente inapropiados o innecesarios.
- Recibir información completa y actual sobre su diagnóstico, tratamiento o pronóstico en términos que pueda entender, y todas las explicaciones deben incluir:
 1. Una descripción del procedimiento o tratamiento y el motivo para hacerlo.
 2. Los posibles beneficios.
 3. Los efectos secundarios serios, riesgos o desventajas.
 4. Problemas durante la recuperación.
 5. Las probabilidades de éxito.
 6. Otros procedimientos o tratamientos que se podrían hacer.
- Tomar decisiones informadas con respecto a su atención e incluir las opiniones de su familia en las decisiones de atención.
- Participar libremente en todos los aspectos de su atención y en el desarrollo de su plan de atención.
- Rechazar cualquier procedimiento, medicamento o tratamiento y recibir información de los posibles resultados de sus decisiones.

Este derecho no es equivalente a ninguna capacidad de demandar tratamiento ni servicios que se consideren médicamente inapropiados o innecesarios.
- Recibir atención en un entorno seguro y protegido y estar libre de cualquier tipo de abuso y acoso.
- No tener ninguna forma de restricción que no sea médicamente necesaria.
- Que lo informen de los resultados del tratamiento, incluyendo cualquier resultado no anticipado de la atención, el tratamiento y los servicios.
- Tener directivas anticipadas de tratamiento, como un Poder duradero para atención médica y testamentos en vida, o POLST, y que los cuidadores respeten esos deseos.
- Privacidad personal. Las conversaciones sobre el caso, las consultas, los exámenes y el tratamiento se harán de manera que protejan la privacidad de cada paciente.
- Que todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención se mantengan confidenciales.
- Recibir su expediente médico en un período de tiempo razonable.
- Acceder, solicitar modificaciones y obtener información sobre las revelaciones de información médica, de acuerdo con la ley correspondiente.
- Que lo informen durante su estancia en el hospital sobre las opciones de atención al paciente cuando ya no se necesite la atención en el hospital y a participar en la planificación para el alta del hospital.
- Solicitar que lo transfieran a otro centro cuando sea médicamente apropiado y se pueda permitir legalmente. El centro al que quiere que lo trasladen debe aceptarlo primero como paciente. Si su equipo de atención inicia una transferencia de atención, usted tiene el derecho de recibir una explicación completa del motivo por el que hay necesidad de trasladarlo y si hay otras opciones.
- Saber los nombres y las funciones de sus cuidadores.
- Que lo informen, cuando lo pida, de las políticas, procedimientos, normas o reglamentaciones del hospital correspondientes a su caso.
- Expresar cualquier preocupación que pueda tener sobre su atención sin temor a recibir un trato inadecuado; que se revisen sus preocupaciones de manera oportuna y, cuando sea posible, que se resuelvan de manera oportuna.
- Examinar su factura y recibir una explicación de los cargos.
- Jefferson Healthcare no limitará, restringirá ni denegará los privilegios de visitas debido a raza, color, país de origen, religión, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género ni discapacidad.