

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Usted, el paciente, tiene derecho a:

- Ser tratado sin distinción de su raza, nacionalidad, religión, creencias, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, o cualquier otra base prohibida por la ley federal, estatal o local.
- Que se le brinden servicios lingüísticos en su idioma principal durante la prestación de todos los servicios de atención médica importantes sin costo alguno.
- Acceder a sus registros médicos de manera oportuna.

Tiene derecho a una atención considerada y respetuosa, incluido el derecho a:

- Estar a salvo de abusos, acoso o restricciones como forma de disciplina.
- Usar ropa adecuada o artículos culturales o religiosos, siempre y cuando esto no interfiera con su tratamiento.
- Ver sus facturas y que se las expliquen.
- Hacer que sus quejas sean manejadas de manera justa. Su atención no se verá afectada si comparte alguna queja con nosotros.

Usted tiene derecho a la privacidad, incluyendo el derecho a:

- Recibir atención en un ambiente que preserve la dignidad y contribuya a una autoimagen positiva.
- Que se proteja el contenido de su expediente médico, ya sea oral o en formato impreso o electrónico, de la divulgación no autorizada.
- Que no se tomen fotos o videos de usted a menos que esté de acuerdo con esto, excepto cuando sea necesario para tratarlo.

Usted (o su representante) tiene derecho a participar en todos los aspectos de su atención. Esto incluye el derecho a:

- Participar en su plan de tratamiento/atención, plan de alta y/o plan de manejo del dolor.
- Que se cumplan sus deseos de atención anticipada (testamento vital, poder notarial) o donación de órganos.
- Rechazar pruebas o tratamiento.
- Salir del hospital (a menos que lo prohíba la ley) y que le digan lo que podría suceder si lo hace. Si abandona el hospital en contra de las recomendaciones médicas, no seremos responsables de ningún problema médico o financiero que pueda resultar.
- Tener un visitante(s) de su elección con usted en la sala de examen del hospital o clínica a menos que la presencia de esa persona interfiera con su atención o la atención de otros pacientes.

Para mantenerlo seguro, le animamos a usted y a su familia a participar activamente en su cuidado al:

- Confirmarnos qué parte de su cuerpo será operada.
- Confirmar que revisamos su brazalete de identificación antes de darle medicamentos o sangre.
- Confirmar que nos limpiamos las manos antes de cuidar de usted. Puede pedirnos que nos limpiemos las manos si ve que no lo hacemos antes de atenderlo.
- Confirmar que llevamos nuestra tarjeta de identificación.
- Hacer preguntas.
- Entender los medicamentos que está tomando y por qué.

Es su responsabilidad:

- Darnos información veraz y completa sobre su salud, medicamentos y seguro médico.
- Hacer cualquier pregunta que pueda tener sobre su tratamiento y lo que necesita hacer para cuidarse.
- Seguir su plan de tratamiento.
- Darnos una copia de cualquier testamento vital, poder notarial o formularios de donante que pueda tener.
- Seguir todas las reglas del hospital y la clínica, incluyendo la política de no fumar.
- Mantener la privacidad del personal, otros pacientes y visitantes al no grabarlos o fotografiarlos sin su consentimiento.
- Aceptar que el lenguaje inapropiado o el mal comportamiento no serán tolerados y pueden ser motivo de su expulsión del centro, si no se trata de una emergencia, o de su despido de la práctica médica.

- Respetar a otros pacientes, visitantes, personal y propiedad.
- Decirnos si le preocupa o nota algún cambio en su condición.
- Asistir a todas sus citas y llegar a tiempo.
- Hacernos saber si le preocupa su privacidad.

Si tiene inquietudes o quejas:

- Comparta sus quejas e inquietudes con:
 - El personal que brinda su atención
 - El gerente del departamento
 - Oficina de Experiencia del Paciente de Erlanger al 423-778-7990
 - Visite erlanger.org/contact-us o envíe un correo electrónico a OPE@erlanger.org
 - Para instalaciones y prácticas con sede en Carolina del Norte, también puede comunicarse con Administración al 828-835-7503.

Si tiene alguna inquietud con respecto a la calidad de su atención o sobre la seguridad del paciente y nuestro personal de administración no ha podido ayudarlo a resolver esa inquietud, puede comunicarse con DNV Healthcare y/o la Oficina de Licencias para Centros de Atención Médica de Tennessee (Tennessee Office for Licensure for Health Care Facilities.)

- DNV proporciona cinco canales para presentar una queja hospitalaria:

Sitio web: <https://www.dnvhealthcareportal.com/patient-complaint-report>

Correo electrónico: hospitalcomplaint@dnv.com

Teléfono: 866-496-9647

Fax: 281-870-4818

Correo: DNV Healthcare USA Inc., Attn: Hospital Complaints, 4435 Aicholt Road, Suite 900, Cincinnati, OH 45245
- Puede comunicarse con el Departamento de Salud al 1-800-852-2178 o por correo a TN Department of Health, Office of Investigation, 665 Mainstream Drive, 2nd Floor, Suite 201, Nashville, TN 37243.
- Si tiene TennCare y tiene problemas para obtener atención médica, solicite una copia del formulario de apelación médica de TennCare. También puede comunicarse con TNCARE Solutions, PO Box 593, Nashville, TN 37202-0593, Teléfono: 800-878-3192, TTY/TDD: 800-772-7647
- En Carolina del Norte puede comunicarse con el Departamento de Salud llamando al 1-800-624-3004 o al 919-855-4500, enviando un fax al 919-715-7724, escribiendo a NC Division of Health Services Regulation, Complaint Intake Unit, 2711 Mail Service Center, Raleigh, NC 27699-2711, o en línea a través de <https://info.ncdhs.gov/dhsr/ciu/filecomplaint.html>.
- Si tiene Medicaid de Carolina del Norte, puede comunicarse con la División de Beneficios de Salud de Medicaid de Carolina del Norte en 2501 Mail Service Center, Raleigh, NC 27699-2501. También puede comunicarse con el Centro de Contacto de Medicaid de Carolina del Norte al 888-245-0179 o con el Defensor Público de Medicaid de Carolina del Norte al 877-201-3750.
- Erlanger Health cumple con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 y la Ley de Discriminación por Edad de 1975. A ninguna persona, por motivos de raza, sexo, color, credo, origen nacional, edad o discapacidad, se le impedirá participar, se le negarán los beneficios de, o será discriminada de otra manera, bajo cualquier programa o servicio ofrecido por Erlanger. Las inquietudes relacionadas con el incumplimiento de Erlanger con las leyes mencionadas pueden ser reportadas a la Línea de Integridad 1-877-849-8338.