

# Derechos y responsabilidades del paciente



Queremos animarlo, como paciente de Luminis Health, a que hable abiertamente con su equipo de atención médica, participe en las decisiones sobre su tratamiento y contribuya a su propia seguridad manteniéndose bien informado y participando en su atención médica. Como queremos que sea un colaborador en su propia atención, lo informamos de sus derechos y responsabilidades durante su estancia en nuestro hospital. Los invitamos a usted y a su familia a que sean miembros activos de su equipo de atención.

## Usted tiene derecho a:

1. Recibir atención considerada, respetuosa y compasiva.
2. Recibir atención segura, sin negligencia ni abuso, que incluye el abuso verbal, mental, físico o sexual.
3. Que le hagan un examen y a recibir tratamiento para las condiciones médicas de emergencia y el trabajo de parto.
4. Que no lo sujeten ni aíslen, a menos que sea necesario por seguridad.
5. Saber los nombres y la ocupación de las personas que lo atienden si la seguridad del personal no es una preocupación.
6. Que se respeten sus valores, creencias y deseos personales.
7. Que lo llamen por su nombre propio y pronombre preferido en un entorno donde se preserve su dignidad.
8. Que lo traten sin discriminación basándose en su raza, color, país de origen, origen étnico, edad, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, discapacidad física o mental, religión, idioma o capacidad para pagar.
9. Que avisen de su ingreso en el hospital a un familiar o a una persona que usted elija y a su médico personal.
10. Recibir una lista de los servicios de protección y defensoría cuando los necesite.
11. Pedir un cálculo del costo de su atención si eso no demorará dicha atención.
12. Recibir información **gratis** de una manera que usted entienda. Esto puede incluir:
  - Lenguaje de señas y una persona que hable y entienda su idioma
  - Otros formatos, como letra grande, braille, grabaciones de audio y archivos de computadora

- Ayudas visuales, auditivas, del habla u otro tipo de ayuda temporal según sea necesario
13. Recibir información de su médico sobre su diagnóstico y pronóstico, y sobre los resultados de sus pruebas y de su atención.
  14. Acceder a su expediente médico según la Ley de portabilidad y responsabilidad de seguros médicos (HIPAA).
  15. Participar en las decisiones sobre su atención, incluyendo su plan para el alta. Se le dará información del alta de manera oportuna. Antes de que le den el alta, recibirá información sobre su atención de seguimiento.
  16. Que lo examinen, lo evalúen y lo traten si tiene dolor.
  17. Rechazar la atención. No seremos responsables de ninguna cuestión médica que ocurra si rechaza la atención.
  18. Que una persona se quede con usted (consulte nuestra política de visitas). Usted puede elegir quiénes pueden visitarlo. También puede cambiar de opinión sobre quiénes pueden visitarlo.
  19. Elegir a una persona para que tome decisiones sobre su atención médica si usted no puede hacerlo.
  20. Elaborar directivas anticipadas o modificarlas. Podemos darle información de las directivas anticipadas. También podemos ayudarlo a completar una directiva anticipada si aún no la tiene.
  21. Dar permiso por escrito antes de recibir atención que no sea de emergencia. Le diremos los beneficios y los riesgos de la atención. Lo informaremos sobre las opciones, los beneficios y los riesgos si los hay.
  22. Aceptar o negarse a participar en investigaciones médicas. La aceptación o el rechazo no afectarán a su atención.
  23. Permitir o rechazar el uso de cualquier imagen de usted por motivos que no estén relacionados con su atención.
  24. Exigir privacidad y confidencialidad en las conversaciones sobre su atención y en los tratamientos. Usted tiene derecho a recibir una copia de su expediente médico y a pedir cambios en dicho expediente. Tiene derecho a pedir datos sobre qué personas han visto su información médica personal. Comuníquese con Expedientes Médicos (Medical Records) para obtener más información.

25. Recibir una copia del Aviso de prácticas de privacidad de HIPAA.
26. Analizar cuestiones éticas con el Servicio de ética (Ethics Service). El operador o el personal pueden llamar al Servicio de ética por usted.
27. Recibir servicios de atención espiritual o acceder a su propio clero llamando al operador o pidiendo al personal que lo ayude.
28. Presentar una queja y pedir que la evalúen. Presentar una queja no afectará a su atención. Hable con su médico, su enfermero o el administrador del departamento si tiene alguna preocupación. También puede comunicarse con el equipo de Defensoría del paciente (Patient Advocacy) de LHAAMC llamando al **443-481-6890**, en [patientadvocacy@aaahs.org](mailto:patientadvocacy@aaahs.org) o con el equipo de Defensoría del paciente de LHDCMC llamando al **301-552-0899**, o enviando un correo electrónico a [WeCare@dchweb.org](mailto:WeCare@dchweb.org).

Si su preocupación no se resuelve a su satisfacción, también puede comunicarse con:

#### **Maryland Department of Health**

Office of Health Care Quality  
7120 Samuel Morse Drive, Second Floor  
Columbia, MD 21046

**410-402-8015** o **877-402-8218**

Sitio web: <https://health.maryland.gov/Pages/Home.aspx>

#### **The Joint Commission**

El método preferido para presentar una queja ante la Comisión Conjunta es en línea: <https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-event/>

**Correo:** Office of Quality and Patient Safety

The Joint Commission  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, Illinois 60181

La atención que reciba depende parcialmente de usted. Por lo tanto, además de los derechos del paciente, usted también tiene ciertas responsabilidades. Se le presentan estas responsabilidades en favor de la confianza y el respeto mutuos.

## **Se espera que usted:**

1. Dé información completa y precisa, incluyendo su nombre completo, dirección, teléfono, fecha de nacimiento, número de Seguro Social, aseguradora y empleador, cuando sea necesario.
2. Dé al hospital o a su médico una copia de sus directivas anticipadas si tiene una.
3. Dé información completa y precisa sobre su salud y sobre su historia médica. Esto incluye su condición actual, enfermedades pasadas, estancias en el hospital, medicamentos, vitaminas, productos a base de hierbas y cualquier otro asunto relacionado con su salud, incluyendo los riesgos de seguridad percibidos.
4. Haga preguntas cuando no entienda la información o las instrucciones. Si cree que no puede seguir su plan de tratamiento, usted es responsable de decírselo al médico. Usted es responsable de los resultados si no sigue el plan de atención/de tratamiento.
5. Participe activamente en su plan de manejo del dolor y haga saber a sus médicos y enfermeros si está dando resultado.
6. Deje los objetos de valor en casa. Lleve solo los artículos necesarios para su estancia en el hospital. Usted es responsable de sus pertenencias.
7. Trate a todo el personal del hospital, a otros pacientes y a las visitas con cortesía y respeto; cumpla todas las normas del hospital y las reglamentaciones de seguridad, y respete los niveles de ruido, la privacidad y el número de visitantes. No se tolerarán las amenazas.
8. Dé información completa y precisa sobre su cobertura de seguro médico y pague sus facturas a tiempo.
9. Vaya a sus citas, sea puntual y llame si no puede ir a alguna cita.
10. No fotografíe ni filme al personal de ninguna manera sin que ellos lo autoricen.

Lo que es más importante, es su responsabilidad avisarnos si cree que alguno de sus derechos ha sido o puede ser violado. Puede hacerlo en cualquier momento llamando a Defensoría del paciente de LHAAMC al **443-481-6890** o a Defensoría del paciente de LHDCMC al **301-552-0899**.

## Aviso de no discriminación:

Luminis Health cumple las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de edad, raza, color, credo, origen étnico, religión, país de origen, estado civil, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género (LGBTQ), discapacidad física o mental, condición de veterano o militar, capacidad para pagar, ni por cualquier otro motivo que prohíba la ley federal, estatal o local.

Luminis Health:

- Presta servicios y ayuda gratis a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera efectiva con nosotros, como:
  - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
  - Información por escrito en otros formatos (en letra de molde grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Presta servicios lingüísticos gratis a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:
  - Intérpretes calificados
  - Información por escrito en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con Defensoría del paciente en Luminis Health Anne Arundel Medical Center (LHAAMC) llamando al 443-481-6890, en el horario de atención, y con el coordinador administrativo del hospital llamando al 443-481-5909, fuera del horario de atención.

Si necesita estos servicios, comuníquese con Defensoría del paciente en Luminis Health Doctors Community Medical Center (LHDCMC) llamando al 301-552-0899, en el horario de atención, y con el supervisor administrativo de enfermería llamando al 240-965-8445, fuera del horario de atención.

Es posible que cualquier miembro de su equipo de atención también ayude para obtener los servicios adecuados.

Si cree que Luminis Health no ha dado estos servicios o lo ha discriminado por motivos de edad, raza, color, credo, origen étnico, religión, país de origen, estado civil, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género (LGBTQ), discapacidad, condición

de veterano o militar, o cualquier otro motivo que prohíba la ley federal, estatal o local, puede presentar una queja formal ante:

- LHAAMC Patient Advocacy Department  
2001 Medical Parkway Annapolis, MD 21401  
Teléfono: 443-481-6890 Fax: 443-481-1334  
Correo electrónico: PatientAdvocacy@aaahs.org
- LHDCMC Patient Advocacy Department  
8118 Good Luck Road, Lanham MD 20706  
Teléfono: 301-552-0899 Fax: 301-552-3355  
Correo electrónico: WeCare@dchweb.org

Puede presentar una queja formal en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, el personal de Defensoría del paciente está disponible para ayudarlo.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services), electrónicamente a través del Portal de quejas de la Oficina de Derechos civiles, disponible en [ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](http://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf), o por correo postal o teléfono en:

- U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Ave., SW Room 509F  
HHH Building Washington, DC 20201  
Teléfono: 800-368-1019 TDD: 800-537-7697

Los formularios de queja están disponibles en [HHS.gov/OCR/Office/File/Index.html](http://HHS.gov/OCR/Office/File/Index.html)

**ATENCIÓN:** si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al LHAAMC Patient Advocacy 1-443-481-6890.

**PAUNAWA:** Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa LHAAMC Patient Advocacy 1-443-481-6890.

**ATENCIÓN:** si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al LHDCMC Patient Advocacy 1-301-552-0899.

**AKIYESI:** Ti o ba nso ede Yoruba ofe ni iranlowo lori ede wa fun yin o. E pe ero ibanisoro yi LHDCMC Patient Advocacy 1-301-552-0899.

# ¿Qué es una directiva anticipada?

## **Dé a conocer sus deseos con antelación.**

La directiva anticipada es su plan de atención médica solo cuando no pueda hablar por sí mismo. Es importante que todos tengan este plan, sin importar su edad o su diagnóstico. A veces, en casos de enfermedades graves o crisis inesperadas, es posible que ya no pueda hablar o tomar decisiones médicas por sí mismo.

Este formulario legal puede constar de un testamento en vida, un poder de atención médica o un poder legal duradero que le permita dar instrucciones relacionadas con su atención futura al personal médico, a la familia y a los amigos, cuando no pueda hablar por sí mismo. No es necesario que un abogado complete un formulario de directivas anticipadas.

Es política de Luminis Health respetar y defender los deseos de nuestros pacientes. Recomendamos que todas las personas mayores de 18 años tengan una directiva anticipada. Si quiere obtener más información o necesita ayuda con una directiva anticipada, comuníquese con Defensoría del paciente (Patient Advocacy) en:

Luminis Health Anne Arundel Medical Center (LHAAMC)  
llamando al 443-481-6890

Luminis Health Doctors Community Medical Center (LHDCMC)  
llamando al 301-552-0899