

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, queremos que sepa 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. El abuso incluye abuso verbal, mental, físico o sexual.
3. Que le hagan un examen y recibir tratamiento para 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 según 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 le 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 defensa 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 somos responsables de ningún problema médico que ocurra si rechaza la atención.

18. Que una persona se quede con usted (vea nuestra política de visitas). Usted puede elegir quién lo visita. 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. Preparar directivas anticipadas o modificarlas. Podemos darle información de las directivas anticipadas. También podemos ayudarlo a completar sus directivas anticipadas si todavía no 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. Le 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 suya 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 Relaciones con el Paciente (Patient Relations) de Luminis Health al **443-481-6890** o a **patientrelations@luminishealth.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>

La Comisión Conjunta (The Joint Commission)

El método preferido para presentar una queja a 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. Estas responsabilidades se le presentan 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.
3. Dé información completa y precisa sobre su salud y su historia médica. Esto incluye su condición actual, enfermedades pasadas, estancias en el hospital, medicamentos, vitaminas, productos a base de hierbas y cualquier otro tema 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/tratamiento.
5. Participe activamente en su plan de manejo del dolor e informe 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 cosas.
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 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 al equipo de Relaciones con el Paciente de Luminis Health a **443-481-6890** o escribiendo a **patientrelations@luminishealth.org**.

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 lengua 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 el equipo de Relaciones con el Paciente de Luminis Health llamando al 443-481-6890.

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

Si cree que Luminis Health no ha prestado 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 a:

- **Luminis Health Patient Relations**

LHAAMC: 2001 Medical Parkway, Annapolis, MD 21401

LHDCMC: 8118 Good Luck Road, Lanham MD 20706

Teléfono: 443-481-6890

Correo electrónico: PatientRelations@luminishealth.org

Puede presentar una queja formal en persona o por correo postal o electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, el equipo de Relaciones con el Paciente de Luminis Health 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 por medio del Portal de quejas de la Oficina de Derechos civiles, disponible en 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

Amharic

ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚክተለው ቁጥር ይደውሉ Luminis Health Patient Relations 443-481-6890.

Arabi

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم

Bassa

Dè dɛ nià kɛ dyédé gbo: ɔ jũ ké m̩ [Bàsòò-wùdù-po-nyò] jũ ní, nií, à wuɖu kà kò dò po-poò béin m̩ gbo kpáa. Dá Luminis Health Patient Relations 443-481-6890.

Chinese

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 Luminis Health Patient Relations 443-481-6890.

Farsi

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما در دسترس است. تماس بگیرید. Luminis Health Patient Relations 443-481-6890.

French

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le LHAAMC Patient Relations 1-443-481-6890.

Gujarati

સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો Luminis Health Patient Relations 443-481-6890.

Haitian-Creole

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele Luminis Health Patient Relations 443-481-6890.

Ibo

Ige nti: O buru na asu Ibo asusu, enyemaka diri gi site na. Luminis Health Patient Relations 443-481-6890.

Korean

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. Luminis Health Patient Relations 443-481-6890

Portuguese

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para Luminis Health Patient Relations 443-481-6890.

Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните Luminis Health Patient Relations 443-481-6890.

Spanish

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al Luminis Health Patient Relations 443-481-6890.

Swahili

KUMBUKA: Ikiwa unazungumza Kiswahili, unaweza kupata, huduma za lugha, bila malipo. Piga simu Luminis Health Patient Relations 443-481-6890.

Tagalog

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa Luminis Health Patient Relations 443-481-6890.

Urdu

خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں کریں - Luminis Health Patient Relations 443-481-6890

Vietnamese

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Go i số Luminis Health Patient Relations 443-481-6890.

Yoruba

AKIYESI: Ti o ba nso ede Yoruba ofe ni iranlowo lori ede wa fun yin o. E pe ero ibanisoro yi Luminis Health Patient Relations 443-481-6890.

¿Qué son las directivas anticipadas?

Expresa sus deseos con antelación.

Las directivas anticipadas son su plan de atención médica solo cuando usted no puede hablar por sí mismo. Es importante que todos tengan este plan, independientemente de su edad o 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 ser un testamento en vida, un poder de atención médica o un poder duradero que le permite dar instrucciones al personal médico y a sus familiares y amigos sobre su atención futura cuando usted 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 directivas anticipadas. Si quiere obtener más información o necesita ayuda con sus directivas anticipadas, comuníquese con:

Luminis Health Patient Relations

LHAAMC: 2001 Medical Parkway, Annapolis, MD 21401

LHDCMC: 8118 Good Luck Road, Lanham MD 20706

Teléfono: 443-481-6890

Correo electrónico: PatientRelations@luminishealth.org