

Derechos y responsabilidades de los

Todos los pacientes tienen derecho a recibir atención sin discriminación por motivos de edad, sexo, raza, color, religión, orientación sexual, ingresos, educación, origen nacional, ascendencia, estado civil, lengua cultural, discapacidad, fuente de pago, identidad de género o expresión de género.

- Recibir información sobre sus derechos antes de ser paciente o antes de interrumpir la atención (siempre que sea posible).
- Recibir atención amable y respetuosa en un entorno seguro.
- Recibir las visitas que haya designado, salvo que su presencia atente contra los derechos o la seguridad de otras personas o esté terapéuticamente contraindicada, y a retirar el consentimiento para que una persona lo/la visite.
- Privacidad personal y confidencialidad de su historia clínica.
- Recibir un trato digno.
- Obtener de su médico y otros cuidadores información pertinente, actual y comprensible sobre el diagnóstico, el tratamiento y el pronóstico.
- Estar informado/a y participar en sus planes de atención y tratamiento.
- Que su médico y un familiar u otra persona de su elección sean notificados de su ingreso.
- Elaborar un documento de directivas anticipadas.
- Conocer los nombres de los profesionales de la salud y la función que desempeñan en su atención.
- No ser sometido/a a ninguna forma de reclusión o restricción que no sea médicamente necesaria para su seguridad o que se utilice como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- No sufrir ningún tipo de abuso o acoso.
- Participar en las decisiones éticas sobre su atención.
- Solicitar un tratamiento médicamente adecuado y necesario.
- Rechazar el tratamiento permitido por la ley.
- Conocer las medidas de seguridad que pueden utilizarse durante su atención.
- Solicitar una segunda opinión sobre su atención.
- Recibir evaluación y tratamiento adecuados de su dolor o malestar.
- Solicitar un intérprete.

- Revisar y obtener copias de su historia clínica.
- Recibir tratamiento en un entorno sensible a sus creencias, valores y cultura.
- Recibir información sobre los cuidados que necesitará tras el alta y los recursos disponibles.
- Recibir información y explicaciones sobre su factura.
- Recibir información sobre cualquier relación que podamos tener con organizaciones que puedan afectar a su atención.
- Solicitar que se realice una autopsia aquí o disponer que la realice cualquier otra institución de su elección.
- Dar su consentimiento o negarse a participar en estudios de investigación.
- Expresar una queja o reclamación poniéndose en contacto con el Departamento de Relaciones con Pacientes y Clientes llamando al 860.585.3269.
- Ponerse en contacto con la siguiente agencia si no está satisfecho/a con el resultado de su reclamación.

////////////////////////////////////

Departamento de Salud Pública

410 Capitol Avenue Hartford, CT 06134-0308

Teléfono: 860.509.7400

o BIEN

The Joint Commission

One Renaissance Boulevard

Oakbrook Terrace, IL 60181

Teléfono: 630.792.5000

Sitio web: <https://www.jointcommission.org/>

////////////////////////////////////



Derechos y responsabilidades de los pacientes *Continuación*

Responsabilidad del/de la paciente

En Bristol Health, éstas son sus responsabilidades como paciente:

- Proporcionar información completa y exacta sobre su salud, incluido su condición actual, enfermedades pasadas, hospitalizaciones y cualquier medicamento, producto natural o vitamina que pueda estar tomando.
- Indicarnos lo que necesita. Hacer preguntas si no entiende su plan de atención.
- Proporcionar información completa y exacta, incluidos su contacto familiar, dirección y número de teléfono, fecha de nacimiento, número de Seguro Social, compañía de seguros y empleadores cuando sea necesario.
- Proporcionar información sobre el seguro y colaborar con nosotros para organizar los pagos cuando sea necesario para cumplir con sus obligaciones financieras con Bristol Health.
- Proporcionar una copia de su directiva anticipada a Bristol Health y a su médico, si lo tiene.
- Seguir nuestras indicaciones para ayudarlo a recuperarse. Cumplir todas las normas y los reglamentos de Bristol Health.
- Cumplir con la política de NO FUMAR/NO VAPEAR.
- Cumplir con las políticas de visitas para garantizar los derechos de todos los pacientes.
- Ser considerado/a con el nivel de ruido, la privacidad y la seguridad de todos los pacientes.
- Si no está satisfecho/a con la atención recibida, díganos cómo podemos mejorar.

////////////////////////////////////

Si tiene preguntas o desea recibir más información sobre sus derechos y responsabilidades, póngase en contacto con el Departamento

de Relaciones con Pacientes y Clientes llamando al 860.585.3269.

////////////////////////////////////

Proceso de queja/reclamación de los pacientes:

Bristol Health se compromete a ofrecer a todos los pacientes y/o a sus representantes la oportunidad de expresar su insatisfacción.

1. Una queja del paciente es una expresión verbal de insatisfacción hecha por un/una paciente o su representante sobre la atención y/u otros servicios prestados por el personal y/o los profesionales de la salud. Las reclamaciones se presentan mientras el/la paciente se encuentra en un centro de Bristol Health, donde el personal está presente y disponible para

una investigación sobre denuncias relacionadas con la calidad de la atención recibida por el/la paciente. En Bristol Health, este tipo de preocupaciones se comunican al Departamento de Relaciones con Pacientes y Clientes.

3. Se hará un reconocimiento escrito o verbal de todas las quejas a la persona que la presente dentro de los siete días hábiles. Si la queja aún está bajo investigación después de siete días hábiles, también se comunicará al reclamante un tiempo estimado para la respuesta final.
4. Los plazos de revisión variarán en función de la naturaleza de la queja. Seguiremos comunicándonos periódicamente si la resolución tarda más de 30 días.
5. El/la paciente/representante del/de la paciente recibirá una notificación por escrito de la investigación de Bristol Health en el plazo de una semana tras la finalización de la revisión.

Para presentar una queja o reclamación, comuníquese con el Departamento de Relaciones con Pacientes y Clientes llamando al 860.585.3269 Si el/la paciente/representante del/de la paciente no está satisfecho/a con la respuesta de Bristol Health, puede ponerse en contacto con:

////////////////////////////////////

Departamento de Salud Pública

410 Capital Avenue, Hartford, CT 06134-0308

Teléfono: 860.509.7400

o BIEN

La Comisión Conjunta

One Renaissance Boulevard,

Oakbrook Terrace, IL 60181

Teléfono: 630.792-5000

Sitio web: <https://www.jointcommission.org>

