



VALLEY PRESBYTERIAN
HOSPITAL

Derechos y responsabilidades del paciente



Sus derechos como paciente

1. Recibir una atención considerada y respetuosa, y a sentirse cómodo/a. Usted tiene el derecho a que sus valores personales, creencias y preferencias culturales, psicosociales, y espirituales sean respetados.
2. Que le avisen de inmediato a un familiar (u otro representante de su elección) y a su propio médico, que le han ingresado al hospital.
3. Conocer el nombre del profesional de atención médica certificado, quien actuando en el marco de su certificación profesional, tiene la responsabilidad principal de coordinar su atención, y los nombres y las relaciones profesionales de los médicos y empleados de salud que le atenderán.
4. Recibir información acerca de su estado de salud, diagnóstico, pronóstico, tratamiento, posibilidades de recuperación y resultados de la atención (incluidos los resultados no esperados) con términos que usted pueda comprender. Usted tiene derecho a acceder a sus registros médicos. Tiene derecho a tener una comunicación efectiva y participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención. También puede participar en cuestiones éticas que surjan durante su atención, incluidos temas sobre resolución de conflictos, negación a recibir servicios de resucitación, y continuación o cancelación de tratamientos para mantenerle en vida.
5. Tomar decisiones sobre su atención y recibir toda la información sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto que pueda necesitar para dar su consentimiento informado o negarse al tratamiento. Excepto en casos de emergencia, esta información debe incluir una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicamente significativos que implican, líneas de tratamientos alternativos o de no tratamiento, y los riesgos que cada uno incluye, y el nombre de la persona que realizará el procedimiento o tratamiento.
6. Solicitar o negarse a recibir tratamiento, en la medida que lo permita la ley. Sin embargo, usted no tiene derecho a exigir tratamientos o servicios inadecuados o que no sean médicamente necesarios. Tiene derecho a abandonar el hospital incluso en contra de la recomendación de los miembros del personal médico, en la medida que lo permita la ley.
7. Que le digan si el hospital o el profesional de atención médica certificado que actúa en el marco de su certificación profesional proponen participar o realizar experimentos en humanos, que afecten su atención o tratamiento. Tiene derecho a negarse a participar en tales proyectos de investigación.

8. Recibir respuesta razonable a todo pedido razonable de servicios.
9. Evaluación y control adecuados de su dolor, información sobre el dolor y medidas para el alivio del dolor, y a participar en decisiones acerca del control del dolor. También puede solicitar o rechazar el uso de cualquiera o de todas las modalidades para aliviar el dolor, incluidos los medicamentos opiáceos si sufre de dolor crónico grave persistente. El doctor/a puede negarse a recetar medicamentos opiáceos, pero si es así, debe informarle que existen doctores que se especializan en tratamiento del dolor con métodos que incluyen el uso de opiáceos.
10. Formular directivas anticipadas. Esto incluye designar a una persona que tome las decisiones si usted no puede comprender un tratamiento propuesto o si no puede comunicar sus deseos con respecto a la atención médica. El personal y los profesionales de la salud que proporcionan atención en el hospital cumplirán dichas instrucciones. Todos los derechos del paciente se aplican a la persona que tiene la responsabilidad legal de tomar las decisiones relacionadas con la atención médica en su nombre.
11. Que su privacidad sea respetada. Las discusiones del caso, consultas, exámenes y tratamiento son confidenciales y se deben realizar con discreción. Tiene derecho a que le expliquen la razón de la presencia de cualquier persona. Tiene derecho a que las visitas se retiren antes de un examen y cuando se hable de temas relacionados con el tratamiento. Se usarán cortinas para privacidad en habitaciones semiprivadas.
12. Tratamiento confidencial de toda comunicación y registro relacionados a su atención y permanencia en el hospital. Recibirá aparte un "Aviso sobre prácticas de privacidad" (Notice of Privacy Practices) detallando sus derechos de privacidad y cómo podemos utilizar y divulgar la información protegida sobre su salud.
13. Recibir atención en un entorno seguro, libre de abuso mental, físico, sexual o verbal; libre también de abandono, explotación o acoso. Tiene derecho a recibir servicios de protección y defensa, incluyendo la notificación a agencias de gobierno sobre abandono o abuso.
14. No sufrir restricciones ni ninguna forma de aislamiento por parte del personal a manera de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
15. Continuidad razonable de atención, saber por adelantado la hora y lugar de las citas, y la identidad de quienes le proveerán tratamiento.
16. Que el doctor/a o un representante le informen los requisitos y opciones para seguir con la atención médica al dejar del

hospital. Tiene derecho a participar del desarrollo e implementación de su plan de alta. Si usted quiere, un amigo o familiar también pueden recibir esta información.

17. Conocer reglas y políticas del hospital para su conducta como paciente
18. Designar un acompañante y las visitas que usted elija, si tiene capacidad de tomar decisiones, sin importar si la visita es familiar directo, cónyuge o pareja de hecho registrada, a menos que:
 - No se permitan visitas.
 - El hospital determine razonablemente que la presencia de una visita en particular podría poner en peligro la salud o seguridad de un paciente, miembro del personal, u otras visitas en el lugar, o pudiera interrumpir significativamente el funcionamiento del establecimiento.
 - Usted le haya informado al personal del centro de salud, que ya no desea que una persona determinada le visite.

Por favor tenga en cuenta que un centro de salud puede establecer restricciones razonables para visitas, incluyendo límite de horarios y cantidad de personas. El lugar debe informarle a usted (o a su acompañante si corresponde) sobre derechos a visita, incluyendo restricciones o limitaciones clínicas.

El centro no puede restringir, limitar ni negar el derecho de visita en base a raza, color, nacionalidad, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.

19. Se considerarán sus deseos sobre quien puede visitarle, aún si no tuviera capacidad para tomar decisiones. El método para esa consideración cumplirá con la ley federal y estará en las reglas de visitas del hospital. Como mínimo, el hospital incluirá a toda persona que viva en su hogar, y su acompañante de conformidad con la ley federal.
20. Evaluar y recibir una explicación de la cuenta del hospital, sin importar el origen del pago.
21. Ejercer estos derechos sin tener en cuenta y estar libre de discriminación por motivos de sexo, situación económica, educación, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, orientación sexual, género, identidad/expresión de género, discapacidad, edad, condición médica, estado civil, concubinato registrado, información genética, ciudadanía, idioma primario, estatus migratorio (excepto si lo requiere la ley federal) o el origen del pago para su atención.

22. Presentar una queja. Si desea presentar una queja sobre el hospital, puede hacerlo por escrito a Valley Presbyterian Hospital Attn: Risk Management 15107 Vanowen Street Van Nuys, CA 91405 ó por teléfono al 818.902.5745. El comité de quejas analizará cada queja y dará respuesta por escrito dentro de los 30 días. La respuesta escrita incluirá nombre de la persona de contacto en el hospital, las medidas tomadas para investigar la queja, los resultados del proceso de resolución, y la fecha de finalización del proceso. Problemas sobre calidad de atención o alta prematura también se derivan a la Organización de Revisión Profesional de la Utilización y Calidad de los Servicios (PRO) correspondiente.

Presentar una queja en el Departamento de Salud Pública de California (CDPH), Det Norske Veritas (DNV) o el Departamento de la Igualdad en el Empleo y la Vivienda de California (DFEH), no importa si hizo la queja con el hospital.

California Department of Public Health

Licensing & Certification Office
3400 Aerojet Ave., Unit 323
El Monte, CA 91731
800.228.1019

DNV Healthcare

DNV Healthcare USA Inc.
Attn: Hospital Complaints
4435 Aicholtz Road, Suite 900
Cincinnati, OH 45245
866.496.9647 or fax 281.870.4818
hospitalcomplaint@dnv.com
www.dnvhealthcareportal.com/
patient-complaint-report

Department of Fair Employment and Housing

800.884.1684
contact.center@dfeh.ca.gov

Para problemas con doctores, las quejas pueden hacerse con la Junta Médica de California.

Medical Board of California

800.633.2322
www.mbc.ca.gov/Breeze/
Complaints.aspx



Sus responsabilidades como paciente

1. Tratar con consideración a todo el personal del hospital y los otros pacientes, y asegurarse de que sus visitas también sean consideradas con el personal del hospital y los otros pacientes.
2. Cumplir con todas las reglas del hospital.
3. Brindar información completa y exacta de su historial médico a su médico y demás profesionales. Usted tiene la responsabilidad de ser parte de su atención médica para tomar decisiones con información. Si no sigue el tratamiento acordado, tiene la responsabilidad de entender la consecuencia de sus actos.
4. Informarle a su médico y otros profesionales de salud, si no se pueden seguir los tratamientos designados o si hubo cambios en sus estado de salud.
5. Mantener las citas médicas y la responsabilidad de informar al hospital cuando usted no pueda asistir a sus citas.
6. Brindar la información necesaria para el procesamiento correcto de facturas del hospital y planificar el pago de esas facturas tan pronto como sea posible.



Este documento de Derechos del Paciente incorpora los requerimientos del DNV; Title 22, California Code of Regulations, Section 70707; Health and Safety Code Sections 1262.6, 1288.4 and 124960; and 42 C.F.R. Section 482.13 (Condiciones de participación de Medicare).



VALLEY PRESBYTERIAN
HOSPITAL

15107 Vanowen Street, Van Nuys, CA 91405
818.782.6600 | valleypres.org