



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 se notifique de inmediato su hospitalización a un familiar (u otra persona de su elección) y a su médico.
3. Conocer el nombre del médico licenciado, quien actuando en el marco de su certificación profesional, tiene la responsabilidad principal de coordinar su atención, así como los nombres y las relaciones profesionales de los médicos y el personal de salud que lo atenderán.
4. Recibir información sobre su estado de salud, diagnóstico, pronóstico, tratamiento, posibilidades de recuperación y resultados de la atención (incluidos los resultados no esperados) en términos que pueda comprender. Tiene derecho a acceder a su historia clínica, a recibir información completa y a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención. El hospital ofrece a las personas con discapacidad adaptaciones razonables y servicios auxiliares gratuitos para facilitar una comunicación eficaz, como intérpretes de lengua de señas e información en otros formatos,

como letra grande, audio y otros formatos electrónicos accesibles. El hospital también brinda servicios gratuitos para personas cuyo idioma principal no es el inglés, que incluye intérpretes calificados y material informativo en otros idiomas. Si necesita alguno de los servicios mencionados anteriormente, infórmese al personal de enfermería, a su médico o a la persona que lo registre.

Usted tiene el derecho a participar en las cuestiones éticas que surjan durante su atención, incluidos temas sobre resolución de conflictos, la elección de recibir o no servicios de reanimación y la opción de rechazar o suspender tratamientos para prolongar la vida.

5. Tomar decisiones sobre su atención médica y recibir toda la información relevante sobre los tratamientos o procedimientos sugeridos para dar su consentimiento informado o rechazar un tratamiento. Excepto en casos de emergencia, esta información debe incluir una descripción del tratamiento, los riesgos médicos significativos implicados, las alternativas disponibles, incluidos los riesgos de cada una, y el nombre de la persona que realizará el procedimiento o tratamiento.
6. Solicitar o rechazar tratamientos, en la medida en que lo permita la ley. Sin embargo, no tiene derecho a exigir tratamientos o servicios que no sean adecuados o necesarios

- desde el punto de vista médico. Tiene derecho a abandonar el hospital, incluso en contra de la recomendación de los miembros del personal médico, en la medida en que lo permita la ley.
7. Recibir una notificación en caso de que el hospital o el médico licenciado que actúa en el marco de su certificación profesional tenga la intención de realizar experimentos con seres humanos que puedan afectar su atención o tratamiento. Tiene derecho a negarse a participar en tales proyectos de investigación.
  8. Obtener respuestas adecuadas a cualquier solicitud razonable de servicio.
  9. Recibir una evaluación y un tratamiento adecuados para el dolor, información sobre las opciones para aliviarlo y participar en las decisiones sobre su tratamiento. Puede solicitar o rechazar cualquier modalidad de alivio, incluida la medicación opiácea, si padece dolor crónico grave. Si el médico se niega a recetar opiáceos, debe informarle que hay otros especialistas en tratamiento del dolor que pueden incluir este tipo de medicación.
  10. Formular directivas anticipadas. Esto incluye designar a una persona que tome decisiones si usted no puede comprender un tratamiento propuesto o no pueda comunicar sus deseos con respecto a la atención médica.
- El personal del hospital y los médicos deben cumplir con estas directivas. Todos los derechos del paciente se aplican a la persona que tiene la responsabilidad legal de tomar decisiones sobre su atención médica.
11. Que se respete su privacidad. Las discusiones sobre su caso, las consultas, los controles y los tratamientos son confidenciales y deben realizarse con discreción. Tiene derecho a que le expliquen la razón de la presencia de cualquier persona. Tiene derecho a solicitar que las visitas se retiren antes de un control y cuando se traten detalles sobre el tratamiento. En habitaciones semiprivadas, se utilizarán cortinas para garantizar su privacidad.
  12. Que todas las comunicaciones y todos los registros relativos a su atención y estancia en el hospital se manejen de forma confidencial. Recibirá por separado un “Aviso de la Política de Privacidad” donde se detallan sus derechos de privacidad y cómo podemos utilizar y divulgar sus datos médicos protegidos.
  13. Recibir atención en un ambiente seguro, libre de abuso físico, psicológico, sexual o verbal y de negligencia, explotación o acoso. Tiene derecho a acceder a servicios de protección y defensa, la posibilidad de informar sobre negligencias o abusos a los organismos públicos.

14. Estar libre de confinamientos o aislamientos de cualquier tipo utilizados como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.

15. Recibir atención continua adecuada y saber de antemano la hora y el lugar de las citas, así como la identidad de las personas que brindarán la atención.

16. Que el médico, o un delegado del médico, le informe sobre opciones de atención médica tras el alta hospitalaria. Tiene derecho a participar en la elaboración y aplicación de su plan de alta. También puede solicitar que esta información se comparta con un amigo o familiar.

17. Saber qué normas y políticas del hospital se aplican a su conducta como paciente.

18. Si tiene capacidad de decisión, puede designar a una persona de apoyo y visitas, sin importar si tienen o no vínculo de parentesco por consanguinidad, afinidad o pareja de hecho registrada, a menos que:

- No se permitan visitas.
- La institución determine, de manera razonable, que la presencia de una visita en particular podría poner en riesgo la salud o seguridad de un paciente, de un miembro del personal o de otra visita, o que podría alterar significativamente el funcionamiento de la institución.

- Usted le haya comunicado al personal de la institución que ya no desea que una persona determinada lo visite.

Tenga en cuenta que la institución sanitaria puede establecer restricciones justificadas a las visitas, como limitaciones en los horarios o en la cantidad de personas. La institución deberá informarle a usted (o a su persona de apoyo, cuando corresponda) sobre sus derechos de visita, incluidas las limitaciones o restricciones clínicas. La institución no puede restringir, limitar ni denegar los privilegios de visita por motivos de raza, color, nacionalidad, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.

19. Que se respeten sus deseos, en caso de que no tenga capacidad para tomar decisiones, para determinar quién puede visitarlo. Este proceso se registrará por la legislación federal y se detallará en la política del hospital sobre visitas. Como mínimo, el hospital incluirá a las personas que vivan en su hogar y a cualquier persona de apoyo, conforme a la ley federal.

20. Revisar y recibir una explicación detallada de la factura del hospital, sin importar el origen del pago.

21. Ejercer estos derechos sin discriminación por motivos de sexo, características sexuales, rasgos intersexuales, embarazo o afecciones relacionadas, orientación sexual, género, identidad o

expresión de género, estereotipos de género, situación económica, nivel educativo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad (incluido el dominio limitado del inglés y la lengua materna), edad, discapacidad, condición médica, estado civil, situación de pareja de hecho registrada, información genética, ciudadanía, situación migratoria (excepto cuando lo exija la ley federal) u origen del pago de la atención.

22. Presentar una queja. Si desea presentar una queja ante este hospital, puede hacerlo por escrito o por teléfono. Envíe sus solicitudes por escrito a:  
Valley Presbyterian Hospital  
Attn: Risk Management  
15107 Vanowen Street  
Van Nuys, CA 91405  
o llame al número 818.902.5745

El comité de quejas revisará cada queja y le brindará una respuesta por escrito en un plazo de 30 días. Esta respuesta incluirá el nombre de la persona de contacto en el hospital, las medidas que se tomaron para investigar la queja, los resultados del proceso y la fecha de conclusión. Las inquietudes relacionadas con la calidad de la atención o el alta prematura también se remitirán a la Organización de Revisión por Pares de Utilización y Control de Calidad (Utilization and Quality Control Peer Review Organization(PRO)) correspondiente.

Los pacientes que necesiten ayuda para expresar sus inquietudes sobre quejas relacionadas con alegaciones de discriminación, el registro de dichas quejas, o para coordinar la implementación de acceso a idiomas, comunicación efectiva, ayudas o servicios auxiliares y adaptaciones razonables, pueden contactar al agente responsable de esta medida, Section 1557 Officer, al 818.902.2997 o a [Section1557Officer@valleypres.org](mailto:Section1557Officer@valleypres.org).

23. Presentar una queja ante el California Department of Public Health, DNV Healthcare, el California Department of Fair Employment and Housing o el US Department of Health and Human Services independientemente de quejas hechas directamente al 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](mailto:hospitalcomplaint@dnv.com)  
[www.dnvhealthcareportal.com/patient-complaint-report](http://www.dnvhealthcareportal.com/patient-complaint-report)

## Department of Fair Employment and Housing

800.884.1684

[contact.center@dfeh.ca.gov](mailto:contact.center@dfeh.ca.gov)

## U.S. Department of Health and Human Services Centralized Case Management Operations

200 Independence Avenue, S.W.

Room 509F, HHH Bldg.

Washington, D.C. 20201

800.368.1019, fax 202.619.3818,

TDD 800.537.7697

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

24. En caso de problemas relacionados con los médicos, las quejas pueden presentarse ante la Junta Médica de California.

## Medical Board of California

800.633.2322

[www.mbc.ca.gov/Breeze/Complaints.aspx](http://www.mbc.ca.gov/Breeze/Complaints.aspx)

## Sus responsabilidades como paciente:

1. Tratar con consideración a todo el personal del hospital y a otros pacientes, y asegurarse de que sus visitantes se comporten de la misma manera.
2. Cumplir con todas las reglas del hospital.
3. Brindar información precisa y completa de su historial médico a sus médicos y a otros profesionales. Usted tiene la responsabilidad de ser parte de su atención médica para tomar decisiones informadas. Si no sigue el plan de tratamiento acordado, debe comprender las posibles consecuencias de sus decisiones.
4. Informarle a su médico o a otros profesionales de la salud si no se puede seguir el plan de tratamiento o si se produce algún cambio en su estado de salud.
5. Asistir a las citas y asumir la responsabilidad de informar al hospital cuando no pueda hacerlo.
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 sobre los Derechos del Paciente incorpora los requisitos de la DNV; el Código de Reglamentos de California, Título 22, Sección 70707; el Código de Salud y Seguridad de California, Secciones 1262.6, 1288.4 y 124960; el Código de Regulaciones Federales (CFR), Título 42, Sección 482.13 (Medicare Conditions of Participation) y CFR, Título 45, Sección 92.10 (Notice of Nondiscrimination).



VALLEY PRESBYTERIAN  
HOSPITAL

15107 Vanowen Street, Van Nuys, CA 91405  
818.782.6600 | [valleypres.org](http://valleypres.org)