

## DERECHOS DE LOS PACIENTES

Todos los pacientes tendrán derechos que incluyen, pero que no están limitados a:

1. Recibir atención respetuosa y considerada, y a sentirse cómodo. Tiene derecho a que se respeten sus valores culturales, psicosociales, espirituales y personales, y sus creencias y preferencias.
2. Que un familiar (u otro representante que usted elija) y su medico particular sean notificados con prontitud sobre su internamiento en el hospital.
3. Conocer el nombre del profesional de atención médica con licencia que, dentro del alcance de su licencia profesional, tiene la responsabilidad principal de la coordinación de su atención y los nombres y las relaciones profesionales de los médicos y del personal que lo atenderán.
4. Recibir información sobre su estado de salud, diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento, las posibilidades de recuperación y los resultados de la atención (incluyendo los resultados imprevistos) en términos que el paciente comprenda. Tiene derecho a una comunicación efectiva y a participar en el desarrollo e implementación de su plan de tratamiento. Tiene derecho de participar en los cuestionamientos éticos que surjan durante su tratamiento, incluido los asuntos de resolución de conflictos, la suspensión de servicios de reanimación y el abstenerse de recibir o la suspensión del tratamiento para mantener la vida.
5. Solicitar los servicios de un intérprete de necesitarlo, sin costo. Si necesita estos servicios, comuníquese con Servicios de Idiomas [Language Services] al 714-456-6731.
6. Recibir tanta información sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto como el paciente pueda necesitar para dar su consentimiento informado o para rechazar este plan de tratamiento. Excepto en casos de emergencias, esta información debe incluir una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicos de importancia que este tratamiento puede acarrear, los riesgos médicos de importancia implicados, los tratamientos alternativos o la ausencia de tratamientos y los riesgos que implica cada uno, y el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.
7. Solicitar o rechazar el tratamiento, en la medida en que la ley lo permita. Sin embargo, usted no tiene derecho a exigir la prestación de un tratamiento o de servicios inapropiados o medicamento no necesarios. Tiene derecho a retirarse del hospital, incluso en contra de las recomendaciones de los miembros del personal médico en la medida en que la ley lo permita.
8. Recibir aviso si el hospital/el profesional de atención medica con licencia, dentro del alcance de su licencia profesional, propone participar o realizar experimentos en seres humanos de manera que afecte su atención o tratamiento. El paciente tiene derecho de rehusarse a participar en tales proyectos de investigación.
9. Recibir respuestas razonables a cualquier solicitud de servicios razonable.

# UCI Health

10. Recibir una apropiada evaluación y manejo del dolor, información sobre el dolor, las modalidades de alivio del dolor y poder participar en las decisiones sobre el control del dolor. Usted puede solicitar o rechazar la utilización de alguna o de todas las modalidades de alivio del dolor, incluyendo los medicamentos opiáceos en caso de que sufra de dolor grave crónico que no puede tratarse. El médico puede rehusarse a recetar medicamentos opiáceos, pero, en caso de hacerlo, debe informarle que hay médicos que se especializan en el tratamiento del dolor usando métodos que incluyen la administración de opiáceos.
11. Elaborar directivas anticipadas. Estas incluyen la designación de una persona que tomará decisiones en caso de que usted no pueda comprender un tratamiento propuesto o ya no puedo comunicar sus deseos con respecto a la atención. El personal del hospital y los profesionales que proporcionan atención en el hospital deberán cumplir con estas directivas. Todos los derechos de los pacientes se aplican a la persona que pudiera tener la responsabilidad legal de tomar decisiones sobre la atención médica en nombre del paciente.
12. Que se tenga totalmente en cuenta la privacidad respecto al programa de atención médica. El análisis de su caso, las consultas, los exámenes y el tratamiento son confidenciales y deben realizarse con discreción. El paciente tiene derecho a que le informen el motivo de la presencia de cualquier persona. Usted tiene derecho a que las visitas se retiren antes de un examen y cuando se discutan cuestiones del tratamiento. Se utilizarán cortinas en habitaciones compartidas.
13. Que todas las comunicaciones y los registros que corresponden a su atención y estadía en el hospital tengan un tratamiento confidencial. Usted recibirá un “Aviso sobre practicas de privacidad” por separado en el que se explican detalladamente sus derechos a la privacidad y cómo podemos usar y divulgar su información médica protegida. Solicitaremos permiso por escrito antes de que los archivos médicos se pongan a disposición de cualquiera que no esté directamente relacionado con el cuidado.
14. Recibir cuidados en un entorno seguro, libre de abuso mental, físico, sexual o verbal, y de negligencia, explotación o acoso. Usted tiene derecho a acceder a servicios de protección y defensa, incluida la notificación a organismos gubernamentales sobre negligencia o abuso.
15. No sufrir limitaciones ni aislamiento de ninguna manera usados como modo de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por el personal.
16. A la continuidad razonable de su tratamiento y a conocer con anticipación el horario y la ubicación de las consultas, al igual que la identidad de las personas que proporcionan la atención.
17. A que el médico o un delegado del médico le brinden la información sobre los requisitos de continuidad de la atención medica y las opciones tras recibir el alta del hospital. Tiene derecho a involucrarse en el desarrollo y la implementación de su plan de alta. Mediante

# UCI Health

una solicitud suya, también se puede proporcionar esta información a un amigo o a un miembro de su familia.

18. Conocer las reglas y las políticas del hospital que se aplican a su comportamiento mientras es paciente.
19. Designar a una persona de apoyo, al igual que a las visitas que usted elija, si el paciente tiene capacidad para tomar decisiones, ya sea si el visitante es familiar de sangre o es su pareja de hecho registrada, a menos que:
  - a) No se permitan visitas.
  - b) El centro de salud haya determinado de manera razonable que la presencia de un visitante en particular podría poner en peligro la salud o la seguridad de un paciente, un miembro del personal del centro de salud u otro visitante, o que, podría alterar significativamente las operaciones del centro.
  - c) El paciente se haya comunicado con nuestro personal para informar que ya no desea que una persona en particular lo visite.

Sin embargo, un centro de salud puede establecer restricciones razonables respecto a las visitas, incluidas restricciones en el horario de visitas y en el número de visitantes. El centro de salud debe informarle (o a su persona de apoyo cuando corresponda) sobre sus derechos de visita, incluidas las restricciones o limitaciones clínicas. Al centro de salud no se le permite restringir, limitar o, de algún otro modo, denegar los privilegios de visita por cuestiones de raza, color, nacionalidad, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad o discapacidad.

20. Que se tengan en cuenta los derechos del paciente, si esto no tiene la capacidad para tomar decisiones, con el fin de determinar quien lo puede visitar. El método para tener en cuenta sus deseos se ajustará a la legislación federal y será expresado en la política de visitas del hospital. Como mínimo el hospital debe incluir a cualquier persona que viva en su casa y a cualquier persona de apoyo, en conformidad con la legislación federal.
21. Examinar y recibir una explicación sobre la factura, independientemente de quien sea el responsable del pago.
22. Ejercer estos derechos independientemente del sexo, la situación económica, el nivel de educación, la raza, el color, la religión, la ascendencia, el origen nacional, orientación sexual, la identidad/expresión de género, la discapacidad, la condición médica, el estado civil, la edad, el estado de pareja de hecho registrada, la información genética, la ciudadanía, el idioma principal, el estado migratorio (a menos que lo requiera la ley federal) o el responsable del pago de la atención.
23. Que se le proporcionen ayuda y servicios para personas con discapacidades para comunicarse.

# UCI Health

24. Todos los pacientes tienen derecho de presentar una queja. Si desea presentar una queja al hospital, puede llamar a Experiencia del Paciente al 714-456-7004, o escribir a:

Patient Experience  
UC Irvine Health  
P. O. Box 14091  
Orange, CA 92868-4091

El comité de quejas revisará cada queja y le proporcionará una respuesta por escrito en el curso de **30** días. La respuesta por escrito indicará el nombre de la persona con quien ponerse en contacto en el hospital, los pasos seguidos para investigar la queja, los resultados del proceso de queja, y la fecha en que se completó el proceso de queja. Si usted no recibe una carta de acuse recibo en el curso de 7 días, por favor, contáctese con nosotros para asegurarse de que hemos recibido su queja. Puede contactarnos por teléfono (714.456.7004) o por correo electrónico ([healthexperience@hs.uci.edu](mailto:healthexperience@hs.uci.edu)). Las preocupaciones con relación a la calidad de la atención o el alta prematura también se remitirán al Comité de Quejas.

25. Todos los pacientes tienen derecho de presentar una queja al Departamento de Salud Pública de California [California Department of Public Health (CDPH)] independientemente de si usted usa el proceso de quejas del hospital. Las quejas pueden presentarse por teléfono, fax o por escrito al CDPH.

CDPH  
681 S. Parker Ave., Ste. 200  
Orange, CA 92868  
(714) 567-2906 (Teléfono)  
(714) 567-2815 (Fax)

26. Presentar una queja a la Comisión Conjunta [The Joint Commission (TJC)] llamando al 800-994-6610, enviando un fax al 630-792-5636 o un correo electrónico a [patientsafetyreport@jointcommission.org](mailto:patientsafetyreport@jointcommission.org). Asimismo, puede escribir a la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente: Office of Quality & Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181.

27. Presentar una queja sobre derechos civiles al Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles [U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights] electrónicamente por medio del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles [Office for Civil Rights Complaint Portal], disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o enviarla por correo o llamar al teléfono:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

# UCI Health