



Derechos del Paciente

Loma Linda University Medical Center (“LLUMC”) se compromete a proteger y a promover los derechos de cada paciente. Como parte de este compromiso, usted o su representante tienen el derecho de:

1. Recibir un servicio atento y respetuoso que le haga sentirse cómodo. Usted también tiene derecho a que se le respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
2. Que se le informe, a la brevedad posible, a un familiar o la persona que usted elija y a su médico de cabecera, que usted ha sido ingresado al hospital.
3. Saber el nombre del profesional médico certificado quien actuando dentro de los límites de su certificación profesional tiene la responsabilidad principal de coordinar su atención médica; así como también el nombre y la relación profesional de los médicos y demás personal auxiliar que lo atenderán.
4. Recibir información acerca de su estado de salud, diagnóstico, pronóstico, tratamiento, posibilidades de recuperación y los resultados de su atención médica, tanto los esperados como los no anticipados, en términos simples que usted pueda entender. Usted tiene derecho a estar bien informado de su caso y a participar en el desarrollo e implementación de su plan de tratamiento. También tiene derecho a participar en las preguntas de tipo ético que surjan durante su atención, incluidos temas como la resolución de conflictos, negociación a recibir servicios de resucitación y a continuar o detener tratamientos para mantener la vida.
5. Tomar decisiones sobre su cuidado médico y recibir toda la información que necesite sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto, para dar su consentimiento informado o negarse al mismo. Excepto en casos de emergencia, la información que reciba incluirá una descripción del procedimiento o tratamiento, los posibles riesgos médicos, el tratamiento alternativo o no tratamiento y sus riesgos, y el nombre de la persona que llevará a cabo dicho 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 inapropiados o que no sean médicamente necesarios. Usted tiene derecho a abandonar el hospital aún en contra de la recomendación médica, en la medida que lo permita la ley.
7. Que se le notifique si el hospital o el profesional médico certificado que actuando dentro de los límites de su certificación profesional, se propone participar o llevar a cabo experimentos en humanos que afecten su atención o tratamiento. Usted tiene derecho a negarse participar en tales proyectos de investigación.
8. Recibir la respuesta debida a cualquier solicitud razonable que haga sobre los servicios.
9. Recibir una evaluación y un control adecuado del dolor, información y medidas tomadas para aliviarlo; así como participar en las decisiones sobre cómo controlar el dolor. Usted también puede solicitar o rechazar el uso de cualquier o toda modalidad de alivio del dolor, incluyendo el uso de medicamento opiáceo (narcóticos) si sufre de dolor crónico intratable. El médico puede negarse a recetarle narcóticos, pero de ser así, deberá informarle que existen doctores especializados en el tratamiento del dolor crónico que recetan opiáceos para el dolor.
10. Formular instrucciones anticipadas para asuntos médicos. Esto incluye asignar a una persona que tome esas decisiones, en caso de que usted no estuviera en capacidad de comprender un tratamiento propuesto, o no pudiera comunicar sus deseos con respecto a la atención médica. Los médicos y demás personal que le brindan atención en el hospital deberán cumplir con dichas instrucciones. Todos los derechos del paciente también aplican a la persona que tiene la responsabilidad legal de tomar las decisiones médicas en nombre del paciente.

11. Que se respete su privacidad personal. Las discusiones sobre su caso, así como las consultas, los exámenes y el tratamiento se manejarán de forma confidencial y con discreción. Usted tiene derecho a que le indiquen cuál es la razón por la presencia de cualquier persona en su habitación. También tiene derecho a que los visitantes se retiren antes de hacerle un examen y cuando se habla de temas relacionados con el tratamiento. En las habitaciones semi-privadas se hará uso de las cortinas divisorias para brindar privacidad.
 12. Tratar confidencialmente todas las comunicaciones y documentos relacionados a su atención médica y estadía en el hospital. Usted recibirá por separado un "Aviso sobre las Prácticas de Privacidad", que explica en detalle sus derechos a la privacidad y cómo podemos utilizar o compartir su información médica confidencial.
 13. Recibir atención médica en un ambiente seguro, donde no haya abuso físico, mental, sexual o verbal; ni tampoco negligencia, explotación o acoso. Usted tiene derecho a tener acceso a servicios de protección y defensoría, que incluye el hacer reportes a las agencias gubernamentales de casos por abuso y abandono.
 14. Estar libre de cualquier forma de restricciones y aislamiento como medio de coerción, disciplina, conveniencia o de represalia por parte del personal.
 15. Recibir el debido seguimiento médico, y saber por adelantado la hora y el lugar de las citas, así como la identidad de las personas que le proporcionarán la atención médica.
 16. Recibir información por parte del médico o su delegado de los requisitos y opciones del seguimiento médico para cuando sea dado de alta. Usted también tiene derecho a participar en el desarrollo e implementación de los planes del alta hospitalaria. Si lo solicita, también podríamos darle esta información a un amigo o familiar.
 17. Conocer las reglas y políticas del hospital que tienen que ver con su conducta mientras sea nuestro paciente.
 18. Designar a la persona de apoyo y escoger a sus visitantes, si está en capacidad de tomar decisiones, ya sea que sus visitantes sean parientes sanguíneos o políticos, o su pareja de hecho registrada, a menos que:
 - a) No estén permitidas las visitas por razones clínicas o ambientales, que incluye entre otras razones:
 - Que el paciente esté siendo sometido a una intervención médica
 - Por asuntos relacionados al control de infecciones
 - Porque interfiera con la atención médica de otros pacientes
 - b) Que LLUMC determine, de manera razonable, que la presencia de un visitante en particular pondría en peligro la salud o seguridad del paciente, del personal de LLUMC, de otros visitantes, o que llegara a perturbar el funcionamiento de LLUMC.
 - c) Que usted haya informado al personal de LLUMC que ya no quiere la visita de esa persona en particular.
- Sin embargo, LLUMC puede establecer restricciones razonables de visitación, incluyendo restricciones en los horarios y número de visitas por lo mencionado anteriormente, o para facilitar el funcionamiento en un área específica de atención al paciente. El personal de LLUMC le informara a usted (o a su acompañante, según proceda) sobre su derecho de recibir visitas, así como informarle sobre cualquier restricción o limitación clínica que lo impida. El personal de LLUMC no deberá restringirle, limitarle, o de otro modo, negarle los privilegios de recibir visitas a un paciente por cuestiones de raza, origen étnico, nacionalidad, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual, discapacidad o estatus de su pareja de hecho (pareja sentimental).
19. Que se tomen en cuenta sus deseos, si usted no estuviera en capacidad de tomar decisiones, con el propósito de determinar quién puede visitarlo. El método de dicha consideración deberá cumplir con la ley federal y se anunciará en la política de visitación de LLUMC. Como mínimo, LLUMC incluirá a toda persona que viva en su hogar y cualquier persona de su elección, en conformidad con la ley federal.
 20. Revisar y recibir una explicación de la cuenta del hospital, independientemente de la fuente de pago.

21. Ejercer todos estos derechos, independientemente de su sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, edad, discapacidad, condición médica, estado civil, orientación sexual, educación, posición económica o fuente de pago para la atención médica.
22. Presentar una queja. Si desea presentar una queja en este hospital, puede hacerlo por escrito o llamando a la:

Oficina de Servicios al Paciente
Patient Relations
Loma Linda University Medical Center
11234 Anderson Street, Room 1120
Loma Linda, California 92354
Email: patientrelations@llu.edu
Tel. (909) 558-4647
Fax (909) 558-0312

El personal encargado analizará cada queja y le dará una respuesta por escrito dentro de 7 días. La respuesta incluirá el nombre de la persona con quien deberá comunicarse en el hospital, las medidas tomadas para investigar la queja, los resultados del proceso conciliatorio del reclamo, y la fecha de conclusión del proceso. Las inquietudes que tenga acerca de la calidad del servicio, o si fuera a ser dado de alta antes de tiempo, pueden ser enviadas a la organización examinadora del control de calidad correspondiente (*Utilization and Quality Control Peer Review Organization*).

23. Usted puede presentar una queja al Departamento de Salud Pública de California (CDPH) aunque ya esté usando el proceso de conciliación de quejas del hospital. El número de teléfono y la dirección del CDPH es:

California Department of Public Health
464 West 4th Street, Suite 529
San Bernardino, California 92401
(800) 344-2896

24. Los estándares de la comisión acreditadora de organizaciones de salud (*Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations "JCAHO"*) tratan los asuntos que tienen que ver con la calidad del servicio, y con las normas de seguridad del paciente y del ambiente en que se brinda el servicio. Cualquier persona que crea tener alguna preocupación por la seguridad del paciente o la calidad del servicio, puede ponerse en contacto con:

Division of Accreditation Operations
Office of Quality Monitoring
The Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
(800) 994-6610
ó
Fax: (630) 792-5636
ó
Email a: complaint@jointcommission.org

Este documento de derechos del paciente incorpora los requisitos de JCAHO en el Título 22 del Código de Reglamentos de California, Artículo 70707; el Código de Salubridad y Seguridad, Artículos 1262.6, 1288.4 y 124960; y el Código de Reglamentos Federales C.F.R. Número 42, Artículo 482.13 (Condiciones de participación de Medicare).