



DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE LO QUE USTED PUEDE ESPERAR

[YOUR RIGHTS AND RESPONSIBILITIES AS A PATIENT]

El Sistema de Salud de la Universidad de Virginia se ha comprometido a proporcionar un ambiente que fomenta una asistencia médica de calidad para los pacientes al mismo tiempo que respeta los DERECHOS de estos pacientes. Durante su visita usted puede esperar:

- Recibir información en términos comprensibles acerca de su enfermedad y los tratamientos que se piensan llevar a cabo.
- Participar en la toma de decisiones incluyendo la razón por la cual necesita un tratamiento y que sucedería si no lo recibiera.
- Enterarse del nombre de su médico y de todo el personal al cargo de su atención médica.
- Informar a su familia o a su médico cuando sea ingresado al hospital si usted así lo desea.
- Recibir su atención en un ambiente seguro y estar libre de cualquier clase de abuso o amenaza.
- Tener privacidad personal y que se trate su información médica confidencialmente.
- Tener acceso a la información de su expediente médico.
- La oportunidad de poner sus deseos por escrito para su atención médica futura (utilizando la forma de Directiva Avanzada). Nosotros seguiremos estos deseos al pie de la letra.
- Que su dolor sea evaluado y controlado.
- Estar libre de restricciones físicas al menos que estas sean necesarias para mantener seguros tanto a usted como a los demás.
- La opción para estar de acuerdo o rehusar cualquier estudio de investigación o experimento.
- La oportunidad para revisar sus facturas y que cualquier duda se le aclare.
- Una oportuna respuesta a cualquier preocupación o queja.
- Conocer y preguntar a sus proveedores de servicios de salud acerca de las relaciones financieras que pudieran tener con las compañías de medicamentos, productos médicos y dispositivos médicos.

Asimismo, esperamos que el paciente entienda sus **RESPONSABILIDADES** con respecto al personal médico que le atiende y a otros individuos que le proporcionan servicios. Para darle la mejor atención posible, le pedimos que usted y su familia:

- Nos den la más completa y correcta información con respecto a su salud, sus deseos con respecto a su atención médica, cambios en su condición y sus preocupaciones.
- Hacer preguntas cuando haya dudas.
- Mantenerse al tanto de su plan de tratamiento recomendado o aceptar los riesgos en caso de que usted decida hacer otra elección.
- Mostrar respeto hacia los demás pacientes, visitantes y personal del hospital así como hacia nuestro reglamento.
- Liquidar sus facturas con prontitud. Si no puede pagar por su atención médica podrá recibir ayuda. Pídanos información acerca del programa de asistencia financiera.

HABLE A FAVOR DE LA SEGURIDAD (SPEAK UP, POR SU NOMBRE EN INGLÉS)

Estamos dedicados a brindarle servicios médicos de la mejor calidad para usted y su familia. Le exhortamos a que participe en su atención médica al hacer cualquier pregunta que pueda tener y ofreciendo sus comentarios y sugerencias.

Le alentamos a que Hable; (Speak Up):

Speak up. Hable si tiene preguntas o preocupaciones.

Preste atención a la atención médica que recibe para asegurarse de que está recibiendo el tratamiento correcto.

Edúquese acerca de su enfermedad y tratamiento.

Ask; pregunte a un miembro de su familia en quien confíe que le acompañe a su próxima consulta.

Know; entérese de los medicamentos que está tomando y por qué los toma. Mantenga una lista al día de ellos.

Use jabón o gel con alcohol para limpiarse las manos. Es correcto pedir al personal que le presta atención médica que se lave las manos.

Participe en las decisiones acerca de su atención médica.

INQUIETUDES O QUEJAS

Por favor hable con su equipo de atención médica acerca de cualquier inquietud que pueda tener con respecto a su atención. En caso de no estar satisfecho, por favor comuníquese con nuestro **Departamento de Representantes de los Pacientes at 434.924.8315.**

También tiene el derecho de ponerse en contacto con las agencias que están a continuación:

Virginia Department of Health Office of Licensure and Certification Web: vdh.state.va.us/OLC/
Attn: Complaint Unit, Suite 401
9660 Mayland Drive, Richmond, VA 23233
Phone: 800.955.1819 or 804.367.2106
Fax: 804.527.4503

The Joint Commission Office of Quality Monitoring
Web: jointcommission.org/
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
Phone: 800.994.6610
Fax: 630.792.5636

- Los beneficiarios de Medicare y Medicaid también pueden ponerse en contacto con: Virginia Health Quality Center al No. de teléfono: 866.263.8402 o 800.545.3814

Por favor díganos si hay algo que podamos hacer para que su estancia sea una experiencia segura y positiva. Con gusto le daremos información acerca de la condición de su salud, de nuestros servicios y los de la comunidad. A continuación hemos dejado un espacio para que escriba preguntas y notas acerca de su consulta.

Para mayor información acerca del Sistema de Salud de UVa o para apuntarse en MyChart (para facilitar a nuestros pacientes acceso a su historial médico), favor de consultar nuestra página en la red: www.uvahealth.com