

# Derechos y responsabilidades de los pacientes



# Derechos de los pacientes:

## Privacidad personal/visitas

- Que se respete su dignidad personal.
- Que se mantenga la confidencialidad de su información médica identificable.
- Gozar de la privacidad personal y de un ambiente seguro y limpio y hacernos saber si desea restringir sus visitantes o llamadas telefónicas.
- Recibir visitantes de su elección que usted (o su persona de apoyo, según corresponda) designe, incluidos su cónyuge, su pareja de hecho (incluida su pareja de hecho del mismo sexo) u otro miembro de su familia o un amigo, y retirar o negar su consentimiento para recibir dichos visitantes en cualquier momento.
- Ser informado (o que se informe a su persona de apoyo, según corresponda) de sus derechos de visita, incluida cualquier restricción o limitación clínicamente necesaria de dichos derechos.
- Designar a una persona de apoyo, que designará los visitantes en su nombre, en caso de que usted no pueda hacerlo.
- Tener un chaperón médico con usted durante exámenes sensibles o íntimos. Si desea pedir uno, haga esta solicitud antes de su cita o procedimiento. Si espera hasta el día de su visita, podría haber retrasos.

## Seguridad

- No sufrir ninguna forma de abuso ni acoso.
- Tener acceso a servicios de protección y de defensoría.
- Saber que solo se usarán medios de sujeción para garantizar la seguridad física inmediata del paciente, el miembro del personal u otras personas, y de conformidad con las normas establecidas.

## Valores culturales y espirituales

- Que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
- Tener acceso a servicios pastorales y a otros servicios espirituales.

## Acceso a la atención

- Recibir atención independientemente de su edad, raza, color, nacionalidad, cultura, origen étnico, idioma, condición socioeconómica, religión, discapacidad física o mental, sexo, orientación sexual o identidad o expresión de género, o forma de pago.
- Pedir un cambio de proveedor o una segunda opinión.

## Acceso a la información

- Establecer instrucciones previas y que se cumplan, sujetas a limitaciones exigidas por la ley aplicable o normas médicas.
- Hacer que se informe a su familia o a un representante de su elección y a su propio médico, si lo solicita, sobre su admisión en el hospital.
- Conocer las normas que regulan su atención y conducta.
- Saber que los hospitales de Cleveland Clinic son hospitales escuela y que algunos de sus proveedores de cuidados pueden estar en capacitación.
- Preguntar a sus proveedores de cuidados si están en capacitación.
- Saber los nombres y los títulos profesionales de sus proveedores de cuidados.
- Recibir una explicación de su factura e información sobre los cargos de los que pueda ser responsable, además de cualquier posible limitación que su póliza pueda establecer en su cobertura.
- Ser informado de lo que debe saber sobre su afección médica después del alta del hospital o de la visita al consultorio.
- Ser informado de las decisiones que afecten su atención, estado de salud, servicios o tratamiento, y participar en ellas.

- Comprender su diagnóstico, afección y tratamiento, y tomar decisiones informadas sobre su atención después de recibir asesoramiento sobre los riesgos sustanciales, los beneficios y las alternativas.
- Negarse, con conocimiento, a recibir cualquier tipo de atención, tratamiento y servicios.
- Aceptar o rechazar tratamientos experimentales y recibir asesoramiento cuando un médico lo tenga en cuenta para formar parte de un programa de investigación médica o programa de donantes. Toda investigación médica pasa por un proceso especial exigido por ley en el que se revisa la protección de los pacientes que participan en investigaciones, incluida la privacidad. No le haremos participar en ninguna investigación médica sin pasar por este proceso especial. Usted puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin que esto implique consecuencias para su atención.
- Designar legalmente a otra persona para que tome decisiones por usted en caso de que usted no pueda hacerlo, y a que esa persona apruebe o rechace atención, tratamiento y servicios.
- Permitir que su familia o representante participen en las decisiones sobre su atención, tratamiento y servicios, según lo permita la ley.
- Ser informado sobre resultados adversos imprevistos.
- Que se cumplan sus deseos respecto de la donación de órganos, cuando da a conocer dichos deseos, de acuerdo con las leyes y las reglamentaciones.
- Solicitar una revisión de su historia clínica con sus proveedores de cuidados durante su estadía en el hospital.

## **Comunicación**

- Recibir información que pueda comprender.
- Tener acceso a servicios de interpretación y/o traducción sin cargo.
- Conocer los motivos de cualquier cambio propuesto en los médicos tratantes/personal profesional responsables de su atención.
- Conocer los motivos de su traslado dentro o fuera del hospital.



Se encuentran disponibles intérpretes de lenguaje de señas estadounidense.



Contamos con un personal completo de intérpretes lingüísticos.

*Para obtener más información sobre los servicios de acceso a idiomas, llame al Operador de servicios a pacientes internacionales al 216.445.7044.*

### **Manejo del dolor**

- Recibir una evaluación del dolor y que este se maneje en forma adecuada.

### **Divulgaciones**

- Solicitar un listado de las divulgaciones sobre su atención de la salud, y poder tener acceso a sus registros médicos y solicitar que se enmienden, según lo permita la ley.
- Conocer la(s) relación (relaciones) del hospital con otras personas u organizaciones que participen en la atención que usted recibe.

### **Grabación y filmación**

- Otorgar un consentimiento previo antes de que se realicen grabaciones, filmaciones u otro tipo de imágenes que puedan usarse en forma externa.

# Responsabilidades del paciente:

## Suministro de la información pertinente

- Brindarnos información completa y precisa sobre su salud, incluidos sus antecedentes médicos y todos los medicamentos que esté tomando.
- Informarnos los cambios en su afección o sus síntomas, incluido el dolor.

## Formulación de preguntas y seguimiento de las instrucciones

- Hacernos saber si no comprende la información que le brindamos sobre su afección o su tratamiento.
- Decir lo que piensa. Comunique sus inquietudes a cualquier empleado lo antes posible, incluido cualquier integrante del equipo de atención al paciente, gerente, administrador o defensor (ombudsman).

## Negación a recibir tratamiento y aceptación de las consecuencias

- Seguir nuestras instrucciones y nuestro asesoramiento, y comprender que debe aceptar las consecuencias si se niega.

## Explicación de los cargos financieros

- Pagar sus facturas o hacer los arreglos necesarios para cumplir con las obligaciones financieras que surjan de su atención.

## Seguimiento de las normas y las reglamentaciones

- Seguir nuestras normas y nuestras reglamentaciones.
- Asistir a sus citas programadas o hacernos saber si no puede hacerlo.
- Dejar sus efectos personales en su hogar o pedir a los miembros de su familia que lleven todos los objetos de valor y las prendas de vestir a su hogar mientras se encuentre hospitalizado.

## Respeto y consideración

- Ser considerado y colaborador.
- Respetar los derechos y los bienes de otras personas.

# Inquietudes, quejas o reclamos

Tiene derecho a recibir una respuesta razonablemente inmediata a su solicitud de servicios, a participar en la resolución de problemas relacionados con su propia atención, tratamiento y servicios, y a expresar sus inquietudes, quejas y/o reclamos al personal del hospital que le brinda servicios.

**Para ello, puede escribir a la siguiente dirección:**

## Pacientes de Ohio

### Cleveland Clinic Health System

9500 Euclid Ave., Ombudsman Department,  
Mailcode S18, Cleveland OH 44195

## Pacientes de Florida

### Cleveland Clinic Florida

2129 S.E. Ocean Blvd., Ombudsman Department,  
Stuart, Florida 34996

## O puede ponerse en contacto con la oficina de su Defensor:

**Akron General  
Medical Center**

330.344.6711

**Ashtabula County  
Medical Center**

440.997.6277

**Avon Hospital**  
440.695.5205

**Cleveland Clinic  
Children's Hospital  
for Rehabilitation**  
216.444.2544

**Cleveland Clinic**  
216.444.2544

**Euclid Hospital**  
216.692.7888

**Fairview Hospital**  
216.476.4424

**Hillcrest Hospital**  
440.312.9140

**Indian River Hospital (Florida)**  
772.567.4311

**Lodi Community Hospital**  
330.344.6711

**Lutheran Hospital**  
216.363.2360

**Martin Health (Florida)**  
772.223.4995

**Marymount Hospital**  
216.587.8888

**Medina Hospital**  
330.721.5330

**Mentor Hospital**  
440.312.9140

**Mercy Hospital**  
330.458.4148

**South Pointe Hospital**  
216.491.6299

**Union Hospital**  
330.602.0705

**Weston Hospital (Florida)**  
954.689.5545

De acuerdo con la política del hospital y con los requisitos de nuestra agencia reguladora, debemos informarle que usted tiene el derecho de presentar un reclamo ante los siguientes organismos:

- La Comisión Conjunta (Joint Commission), Oficina de la Línea de Información de Calidad y Seguridad para el Paciente (Office of Quality and Patient Safety Information Line); 800.994.6610 | Fax: 630.792.5636; Dirección postal: The Joint Commission, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181; sitio web: [www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org)
- DNV GL - Healthcare para Union Hospital únicamente: 866.496.9647; Fax: 513.947.1250
- El Departamento de Salud de Ohio (Ohio Department of Health); teléfono: 800.342.0553; correo electrónico: [hccomplaints@odh.ohio.gov](mailto:hccomplaints@odh.ohio.gov); fax: 614.564.2422; dirección postal: ODH, Complaint Unit, 246 N. High St., Columbus, OH 43215
- LIVANTA, Programa para la mejora de la calidad de la atención centrada en el beneficiario y la familia (Medicare's Beneficiary and Family Centered Care Quality Improvement Program, [BFCC-QIO]) Línea directa para el beneficiario: 888.524.9900, TTY 888.985.8775. Los servicios incluyen reclamaciones de alta hospitalaria, quejas sobre la calidad del beneficiario, defensa inmediata y reseñas tradicionales; enviar cartas sobre la calidad de la atención a BFCC QIO, 10820 Guilford Road, Suite 202, Annapolis Junction, MD 20701-1262
- La Oficina del Defensor de Beneficiarios de Medicare (Medicare Beneficiary Ombudsman) en el siguiente sitio web: <https://www.medicare.gov/claims-appeals/your-medicare-rights-get-help-with-your-rights-protections>



## **Toda vida merece recibir atención de primera clase.**

9500 Euclid Ave., Cleveland, OH 44195

Cleveland Clinic es un sistema de atención de la salud globalmente integrado con múltiples especialidades, que combina la atención hospitalaria y ambulatoria con la investigación y la educación a fin de lograr una mejor experiencia y resultados para los pacientes. Cleveland Clinic cuenta con 80,000 cuidadores en todo el mundo, incluidos 5,700 médicos y científicos. El sistema de salud consta de 23 hospitales y 265 centros ambulatorios, incluido un campus principal en Cleveland; 15 hospitales regionales en el noreste de Ohio; cinco hospitales en el sudeste de Florida; un centro para la salud cerebral en Las Vegas, Nevada; servicios de salud ejecutiva y salud deportiva en dos centros de Toronto, Canadá; un hospital y un centro para pacientes ambulatorios en Londres, Reino Unido; y un hospital y un centro oncológico en Abu Dabi, Emiratos Árabes Unidos. [clevelandclinic.org](http://clevelandclinic.org)

©2024 The Cleveland Clinic Foundation

PDH:1037531 V 02/2024 23-CCC-4417188c