

LISTA DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE

(Patient's Bill of Rights)

Estos derechos pueden ser ejercidos en nombre del paciente por un sustituto designado ó por un representante apoderado si el paciente no esta capacitado para hacer sus propias decisiones, ha sido delcarado incompetente, ó es un menor de edad.

1. El paciente tiene el derecho a la atención considerada y respetuosa en un ambiente seguro sin importar su edad, raza, color, origen nacional, religión, orientación sexual, identidad de género o discapacidad.
2. El paciente tiene el derecho y se le anima a obtener información reciente de los médicos y personal que le proveen asistencia médica pertinente al diagnóstico(s), el tratamiento(s), y el pronóstico. Esta información debe de ser provista en una forma fácil de comprender.
3. Excepto en casos de emergencias cuando el paciente no puede ó no tiene las capacidad para hacer una decisión y la necesidad de tratamiento es urgente, el paciente tiene el derecho y la oportunidad de discutir y pedir información relacionada a un procedimiento específico ó a tratamientos, el riesgo(s) concerniente, la posible duración de recuperación, y las alternativas ó tratamientos médicos razonables, sus riesgos y beneficios.
4. El paciente tiene el derecho de saber el nombre de los médicos, enfermeras, y otras personas asignadas a su cuidado, también tiene derecho a saber cuando estas personas son estudiantes, residentes, ó aprendices.
5. El paciente también tiene el derecho de saber el costo inmediato y las consecuencias de costo de un tratamiento de largo plazo, si este costo es conocido.
6. El paciente tiene el derecho de hacer decisiones acerca del plan de tratamiento médico antes y durante el curso de su cuidado y también tiene el derecho de rehusar el tratamiento recomendado ó el plan médico hasta el punto permitido por la ley y las reglamentaciones del hospital y será informado de las consecuencias médicas de su acción. En caso de rehusar, el paciente tiene el derecho a otros servicios y a tratamiento médico apropiado provisto por el hospital ó el paciente puede transferirse a otro hospital. El hospital informará al paciente de cualquier reglamento, dentro de la institución, que pueda afectar lo escogido por él.
7. El paciente tiene el derecho de tener, de antemano, una directiva como un "living will" – (la disposición de no preservar la vida de una manera artificial, ó designar a una persona como apoderada para hacer decisiones de tratamiento médico en su nombre). Concerniente al tratamiento ó a la designación de una persona apoderada para hacer decisiones relacionada a tratamiento médico, el hospital honrará las expectativas de la directiva del paciente hasta el punto que sea permitido por la ley y la reglamentación del hospital.
8. Además, el hospital aconsejará al paciente de sus derechos bajo las leyes del estado y la reglamentación del hospital para que éste pueda hacer decisiones educadas concerniente a su tratamiento médico. El hospital investigará el paciente tiene una directiva e incluirá esta información en el record del paciente. El paciente tiene el derecho de obtener, de antemano, información acerca de la reglamentación del hospital que pueda limitar al hospital el implementar plenamente una directiva legal preparada de antemano.
9. El Paciente tiene el derecho de esperar toda consideración y confidencia. Discusión del caso, consultas, exámenes, y tratamiento serán conducidos de manera que protejan la confidencia del paciente.
10. El paciente tiene el derecho de esperar que toda la información y el record perteneciente al tratamiento médico, de él ó ella, será tratado con gran confidencia por el hospital, excepto en casos en que se sospecha abuso ó sea un riesgo público y reportar esta información es permitido y requerido por la ley. El paciente tiene el derecho de esperar que el hospital insista que esta información permanezca confidencial cuando la divulga a otros grupos que tienen el derecho de revisar la información en el record médico del paciente.
11. El paciente tiene el derecho de revisar el record médico perteneciente a él ó ella y tener la información contenida en éste explicada ó interpretada a como sea necesario excepto en casos que es restringido por la ley.
12. El paciente tiene el derecho de esperar que, dentro de su capacidad y reglamentación, el hospital responderá a sus solicitudes de tratamiento médico en una forma razonable. El hospital proveerá evaluación, servicio médico, ó referencia médica a como sea indicado por la urgencia del caso. Cuando sea legal y médicamente apropiado, ó cuando el paciente lo haya pedido, el paciente puede ser transferido o otra facilitada. La institución a la cual el paciente será transferido debe de haberlo aceptado primero, a la vez, deberá de haber un médico que lo recibirá. El paciente también debe de tener el beneficio de uan explicación e información plena acerca de la necesidad, riesgos, beneficios, y alternativas de tal transferencia.
13. El paciente tiene el derecho de preguntar y de ser informado de las conexiones de negocio que existen entre el hospital, instituciones educacionales, y otros proveedores de salud, y entre el hospital y pagadores que pendan tener un impacto en el tratamiento médico dle paciente.

LISTA DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE

14. El paciente tiene el derecho de declinar ó consentir a participar en propuestos estudios de investigación ó en experimentos munanos que afectan el cuidado y tratamiento médico ó que requieren la participación directa del paciente, y tener dichos estudios claramente explicados antes de consentir, si tal investigación ó experimentos son ofrecidos. El paciente que declina ha participar en una investigación ó experimentación está titulado a tener el cuidado médico más eficaz que de otro modo pueda ofrecerle el hospital.
15. El paciente tiene el derecho de ser informado acerca de los métodos y procedimientos relacionados a su cuidado, tratamiento médico, y responsabilidades.
16. El paciente tiene el derecho de ser informado de todos los recursos disponibles como el comité de ética, representantes del paciente, y otros mecanismos que tiene a la disposición el hospital para resolver disputas, quejas, y conflictos.
17. El paciente tiene el derecho de ser informado de los cargos del hospital por servicios prestados y los métodos de pago disponibles.
18. El paciente tiene el derecho de esperar que un miembro de su familia, ó un representante de ésta, y un médico sean notificados rápidamente al ser admitido al hospital.
19. El paciente tiene el derecho de tener acceso a un comité interno que procesa quejas y también cómo apelar a una agencia externa. Información de cómo someter una queja formal al Departamento de Salud del estado de Texas esta exhibido en un tablero de anuncios en el hospital.
20. El paciente tiene el derecho de recibir cuidado médico en una localidad libre de abuso y hostilidad.
21. El paciente tiene el derecho de estar libre de limitaciones ó aislamiento impuesto con el propósito de restringir, disciplinar, y para la conveniencia ó como represalia por el personal del hospital.

LAS RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

(Patient Responsibilities)

Por su naturaleza, el cuidado de salud requiere la colaboración y participación del paciente, ó su familia, ú otra persona. La eficacia y satisfacción del cuidado que reciba el paciente depende, en parte, en ciertos requisitos que deben ser satisfechos por paciente.

1. Es la responsabilidad de cada paciente el proveer información acerca de enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos, y otros cosas pertinentes al estado de su salud.
2. Para poder participar en una forma eficaz en decisiones, se la anima al paciente tomar la responsabilidad para pedir información adicional ó clarificación acerca del estado de su salud ó tratamiento cuando éste no entiende enteramente la información e instrucciones dadas.
3. Es la responsabilidad de cada paciente el asegurarse que la institución médica que procurará su cuidado tiene, de antemano, una copia escrita de su directiva, si éste tiene una.
4. Es la responsabilidad de cada paciente de informar a su médico y otros proveedores de salud si anticipa problemas siguiendo el tratamiento prescrito.
5. Todos los pacientes deben de reconocer que el hospital tiene la obligación de ser razonablemente eficiente y equitativo al proveer cuidado médico o otros pacientes y la comunidad. El régimen y reglamentaciones del hospital están diseñados para ayudar al hospital a satisfacer su obligación. Por consiguiente, todos los pacientes y sus familias son responsables por hacer arreglos razonables de alojamiento para satisfacer los requisitos del hospital, otros pacientes, personal médico, y otros empleados del hospital.
6. Es la responsabilidad de cada paciente el proveer la información necesaria para poder hacer reclamos de seguro de salud, y trabajar con el hospital, cuando sea necesario, para hacer los arreglos necesarios para pagar la cuenta.
7. La buena salud de una persona depende en algo más que el hecho de recibir cuidado médico. Cada paciente es responsable y debe de reconocer el impacto que su estilo de vida tiene en su salud personal.

LISTA DE LOS DERECHOS PEDIÁTRICOS

(Pediatric Bill of Rights)

1. Todo niño tiene el derecho de ser tratado con cariño.
2. Todo niño tiene el derecho a una explicación sencilla, y el porqué del procedimiento que se esta llevando a cabo en él ó ella..
3. Todo niño tiene el derecho de ser persuadido con halagos para que tome un medicamento ó tratamiento desagradable.
4. Todo niño tiene el derecho de ser comprendido cuando esta triste porque su papito ó mamita deben dejarlo.

**LISTA DE LOS DERECHOS
DEL PACIENTE****QUEJA / RECLAMO GESTIÓN**

(Complaint / Grievance Management)

Nosotros trabajamos duro para asegurar de que su cuidado excede sus expectativas en todos los sentidos. Si por alguna razón usted no está satisfecho con su atención o tiene algunas dudas, por favor infórmele a su médico inmediatamente. Si su preocupación no se resuelve, puede pedir hablar con el supervisor de casa en cualquier momento.

También puede comunicarse con su **Línea Urgente Sobre Quejas** de paciente al [903-408-1919](tel:903-408-1919) en cualquier momento, las 24 horas del día. Por favor deje un mensaje. Devolvemos a su llamada dentro de 24 horas durante horas de oficina o en el siguiente día después de un fin de semana o día festivo.

Nos pueden contactar por correo al: 4215 Joe Ramsey Blvd
P.O. Drawer 1059
Greenville, TX 75403-1059

En caso de que no somos capaces de resolver su problema, pongase en contacto con:

- **El Departamento de Texas de los Servicios Estatales de Salud** [1-888-963-7111](tel:1-888-963-7111)
- **TMF Health Quality Institute** at [1-800-725-9216](tel:1-800-725-9216)
- **Acentra (Nuestra Organización de Mejora de la Calidad)** en [1-888-315-0636](tel:1-888-315-0636)
- **La Comisión Conjunto** [1-800-994-6610](tel:1-800-994-6610)

Le pedimos que se permite abordar cualquier preocupación para que su tiempo agradable posible.

Gracias por su ayuda al compartir sus preocupación con nosotros.

Firma del paciente o representante

Relación

Fecha/Hora

Firma del testigo

Fecha/Hora

LISTA DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE

English: ATTENTION: If you speak English, language assistive services, free of charge, are available to you. Call 1-800-984-9223 (TTY: 711)

Spanish: ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-984-9223 (TTY: 711)

Vietnamese: CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-984-9223 (TTY: 711)

Chinese: 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-984-9223 (TTY: 711)

Korean: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-984-9223 (TTY: 711)

Arabic: ملحوظة: إذا كنت تتحدث انكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-481-3293

Urdu: خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-800-984-9223 (TTY: 711)

Tagalog: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-984-9223 (TTY: 711)

French: ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-984-9223 (TTY: 711)

Hindi: ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-984-9223 (TTY: 711) पर कॉल करें।

Persian (Farsi): توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1-800-984-9223 (TTY: 711) تماس بگیرید.

German: ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-984-9223 (TTY: 711)

Gujarati: સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-800-984-9223 (TTY: 711)

Russian: ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-984-9223 (TTY: 711)

Japanese: 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-984-9223 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。

Laotian: ໂປດລາວ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອ ອັດຕະໂນພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ, ຄວມມ່ວນ ພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-984-9223 (TTY: 711)