



DECLARACIÓN DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

El propósito de este documento es de explicarle sus derechos como paciente de Cook County Health. Conocer y comprender sus derechos nos ayuda a proporcionarle una atención de salud de calidad.

DATOS PARA UN MAÑANA MÁS SALUDABLE

CONOZCA SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE.

En Cook County Health, estamos comprometidos a proveer a atención de salud dentro de nuestras capacidades a todos los pacientes sin importar raza, color, género, religión, discapacidades mentales o físicas, nacionalidad, edad, cultura, etnicidad, idioma, estado socioeconómico, orientación sexual (p.ej. lesbiana, homosexual, bisexual y transexual (LGBT)) identidad de género o expresión, estado civil, veterano y/o habilidad de pagar. Queremos trabajar con usted para asegurarnos que reciba la atención que necesita y merece.

Cook County Health incluye estos establecimientos:

- John H. Stroger, Jr. Hospital of Cook County
- Provident Hospital of Cook County
- Cermak Health Services of Cook County
- Ruth M. Rothstein CORE Center
- Ambulatory & Community Health Network
- Cook County Department of Public Health

DECLARACIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PACIENTE

De acuerdo con la ley estatal, usted como nuestro paciente (y/o su representante legal, según corresponda) tiene derecho a recibir una atención cordial, respetuosa y de calidad, incluyendo los siguientes derechos:

- Recibir un tratamiento digno y respetuoso en un lugar que sea seguro y en un entorno saludable.
- Tener acceso a atención médica que cumpla con nuestros objetivos.
- Recibir información actualizada sobre su atención y su afección médica en términos que usted comprenda.
- Recibir atención especializada y compasiva por parte de todos los miembros de nuestro personal y que se respeten sus valores culturales, espirituales y personales, sus creencias y sus preferencias, independientemente de quién sea, de dónde proceda o en qué crea.
- Recibir atención médica para todo su ser, cuerpo y mente, lo cual incluye evaluar y controlar el dolor de manera eficaz.
- Usar ropa propia, artículos religiosos o simbólicos, a menos que interfieran con los procedimientos de atención médica, con el tratamiento o que infrinjan los derechos de los demás.

- Tener acceso a servicios culturales, religiosos, pastorales, espirituales y psicológicos.
- Recibir servicios de interpretación, de forma gratuita, incluido el lenguaje de señas (u otros métodos que se ajusten a sus condiciones visuales, de habla o de audición).
- Recibir información sobre los costos médicos que puede tener que pagar y los límites del seguro. También puede solicitar información sobre los recursos de asistencia financiera.
- Recibir una respuesta oportuna y razonable a sus preguntas y solicitudes de servicio.

Tiene derecho a conocer su tratamiento y al equipo de atención médica, incluyendo los siguientes derechos:

- Que se informe puntualmente de su ingreso a un familiar o representante de su elección y a su médico personal.
- Conocer los nombres y los cargos de los miembros del equipo que participan en su atención.
- Participar en su plan de atención de una manera que usted comprenda.
- Recibir información sobre su diagnóstico médico, los procedimientos, el tratamiento y las perspectivas de recuperación, incluidos los riesgos o las complicaciones y los resultados imprevistos.
- Negarse a dar su consentimiento para el tratamiento o los servicios, si no ha recibido información que comprenda.
- No tener restricciones ni reclusión, a menos que el uso de estos métodos sea necesario por razones médicas o de seguridad.
- Recibir una atención continua, incluida la información sobre la atención recomendada después de recibir el alta.
- Utilizar cualquiera de nuestros recursos educativos para comprender las diferentes partes de su atención.
- Recibir una explicación completa de la necesidad de su traslado a otro centro u organización, incluidas otras alternativas. El traslado debe ser aceptado por el otro centro u organización.
- Rechazar el traslado a otro centro u organización.
- Recibir información sobre nuestras políticas relacionadas con su hospitalización o tratamiento.

Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, que incluyen:

- Decidir si desea dar su consentimiento para el tratamiento, la atención y los servicios.
- Retirar su consentimiento en cualquier momento, según lo permita la ley, después de haber sido informado de las consecuencias de esta decisión durante su tratamiento.
- Solicitar una segunda opinión de otro médico.
- Pedir a su familia, incluida su pareja del mismo sexo, a un sustituto en la toma de

decisiones o a un representante designado, que lo ayuden a tomar decisiones sobre la atención médica.

- Recibir información por escrito sobre las directivas anticipadas y obtener ayuda del personal del hospital para crear, revisar o cambiar una directiva anticipada. Las directivas anticipadas proporcionan a los médicos y al personal sus deseos sobre su atención cuando usted no pueda comunicarlos. Este derecho se aplica en cualquier momento durante su tratamiento.
- Que todos los derechos del paciente se apliquen a su sustituto en la toma de decisiones o a la persona que pueda tener la responsabilidad legal de tomar decisiones en su nombre.
- Tomar decisiones sobre su atención médica al final de la vida. Estamos a su disposición y a la de su familia o representante. Esto incluye el derecho a tomar decisiones sobre cuándo recibir servicios para salvar la vida, incluido el derecho a no utilizar el tratamiento médico para mantener la vida que permite la ley. Estas decisiones pueden modificarse en cualquier momento durante el tratamiento.
- Que se cumplan sus deseos de donación de órganos de acuerdo con nuestras responsabilidades y recursos legales.

Tiene derecho a recibir información sobre cualquier investigación o actividad educativa relacionada con su atención, que incluye:

- Información sobre el objetivo de la investigación.
- La duración prevista de su participación.
- Una descripción clara de los procedimientos que se seguirán.
- Una declaración de los posibles beneficios, riesgos, molestias y efectos secundarios.
- Información sobre atención, tratamiento y servicios alternativos disponibles para usted que puedan ayudar a su salud.
- El derecho a negarse a participar en cualquier investigación o actividad educativa y a saber que la calidad de la atención recibida no cambiará por el hecho de que no participe.
- El derecho a retirar su consentimiento, en cualquier momento, para participar en una investigación o actividad educativa.
- Tiene derecho a la privacidad y a la protección, incluyendo los siguientes derechos:
- Que se respete su privacidad personal. Su atención, examen, tratamiento y reuniones con el personal deben ser confidenciales y discretos, respetando sus preferencias personales.
- Seguridad personal, incluido el acceso a servicios de protección o defensa.
- No sufrir ninguna forma de negligencia, abuso, explotación o acoso.
- Recibir información sobre nuestra política de visitas y elegir a las personas que le gustaría ver, incluyendo a su cónyuge, pareja de hecho, pareja del mismo sexo, o unfamiliar o amigo, a menos que las visitas interfieran con su afección o tratamiento médico. En esos casos, el hospital puede imponer restricciones o limitaciones clínicamente necesarias o razonables a sus visitas. También puede

rechazar las visitas o las llamadas telefónicas en cualquier momento.

- Recibir información (o que se informe a su representante autorizado, cuando corresponda) sobre cualquier restricción o limitación clínicamente necesaria de sus derechos de visita.
- Recibir nuestro aviso de prácticas de privacidad.
- Que todas las comunicaciones y los registros relacionados con su atención sean tratados de forma confidencial, según lo permita la ley.
- Solicitar una copia de su historia clínica en nuestros centros y pedir que se realicen cambios en su historia clínica, según lo permita la ley.
- Solicitar información sobre cómo se ha compartido o divulgado su información médica, según lo permita la ley.
- Revisar una copia detallada de su factura médica y la explicación de todos los cargos.

Tiene derecho a quejarse de la atención y los servicios, incluyendo los siguientes derechos:

Recibir información sobre nuestro proceso de resolución de quejas o reclamaciones sin temor a recibir represalias o cualquier otro tipo de trato negativo.

Recibir una respuesta por escrito a todas las reclamaciones.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

- Para ayudarnos a proporcionarle atención médica de calidad, usted tiene las siguientes responsabilidades:
- Proporcionarnos información completa y precisa sobre su salud, incluyendo las enfermedades que tiene ahora o que tuvo en el pasado, el dolor, los medicamentos, las alergias, las vitaminas y los remedios caseros que utiliza.
- Seguir el plan de tratamiento y las instrucciones recomendadas, entendiendo que debe aceptar las consecuencias de negarse a hacerlo.
- Informar si tiene directivas anticipadas y proporcionar documentos que describan sus preferencias y deseos a sus proveedores de atención médica.
- Expresarse. Hacer preguntas e informar a su médico o enfermera si no comprende alguna parte de la atención brindada o de su plan de atención.
- Informar a cualquier miembro de su equipo de atención médica sobre cualquier disconformidad que pueda tener con la atención proporcionada.
- Respetar los derechos, la propiedad y la privacidad de otros pacientes y sus familias.
- Respetar nuestra propiedad e instalaciones. No interrumpir el funcionamiento del hospital o de la clínica.
- Seguir las normas y reglamentos de las instalaciones, incluidas las normas de visita, el control de infecciones, la atención al paciente y las normas de seguridad.
- Relacionarse con el personal, los pacientes y los visitantes de forma respetuosa y educada. No utilizar un lenguaje o comportamiento inapropiado, dañino, amenazante, grosero, acosador, abusivo, violento o discriminatorio.
- Acudir a las citas y, cuando no pueda hacerlo, informar al proveedor o al centro.

- Asegurarse de que se cumplan, en la medida de lo posible, las obligaciones financieras derivadas de su atención. Comunicarse con el departamento de facturación si necesita hacer arreglos especiales
- Respetar la regla de no fumar del CCH.

CONSULTAS

Si tiene una preocupación, un problema o una queja relacionados con cualquier aspecto de la atención, hable primero con su médico, enfermera o con un miembro del personal. Para hablar con un defensor del paciente o presentar una queja, comuníquese con:

Departamento de Relaciones con los Pacientes del CCH 312-864-0185

Fax: 312-864-9119 Días Laborables: 8:30 AM - 4:30 PM Horario no Laboral
Stroger Hospital, Administrador de Guardia al 312-333-1692
Provident Hospital, Administrador de Guardia al 312-572-2039

Ruth M. Rothstein CORE Center, Defensor del Paciente (312) 572-4861

Los pacientes o su representante también pueden presentar una queja ante las organizaciones que se indican a continuación:

The Joint Commission (La Comisión Conjunta)
Office of Quality and Patient Safety (Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente) One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181 Fax: (630) 792-5636
<https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-event/>

El paciente y/o su representante deben incluir en toda la correspondencia el nombre de la organización de atención médica, la dirección, la ciudad y el estado.

Illinois Department of Public Health (Departamento de Salud Pública de Illinois) Office of Health Care Regulation (Oficina de Regulación de la Atención Médica) Central Complaint Registry (Registro Central de Quejas)
525 W. Jefferson St., Ground Floor Springfield, IL 62761-0001
Dirección de Correo Electrónico: dph.ccr@illinois.gov Registro Central de Quejas – 800-252-4343
TTY solo para Personas con Problemas de Audición – 800-547-0466 Disponible las 24 Horas del Día Número de Fax: 217-524-8885
Sitio Web: <http://dph.illinois.gov/topics-services/health-care-regulation/complaints>

Illinois Department of Human Rights (Departamento de Derechos Humanos de Illinois)
100 W. Randolph Street, 10th Floor Chicago, IL 60601
Phone: (312) 814-6200 / TTY: (866) 740-3953
or The Human Rights Authority (o Autoridad de Derechos Humanos)

Mental Health and Developmental Disabilities Intake Unit (Unidad de Admisión de Salud Mental y Discapacidades del Desarrollo)

P.O. Box 7009 Hines, IL 60141-7009 Teléfono 1-866-274-8074 / Fax 708-338-7505

TTY 1-866-333-3362

Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles)

U.S. Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos) 200 Independence Avenue,

SW Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201

Teléfono: 1-800-368-1019; 800-537-7697 (TDD)

Sitio Web: <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html> Dirección de

Correo Electrónico: 1557@hhs.gov

**Los pacientes que están bajo la custodia del Sheriff del Condado de Cook deben recurrir al proceso de quejas del Departamento Correccional del Condado de Cook. Manténgase a salvo — Usted puede ayudar con la seguridad en el cuidado de la salud.*

No tenga miedo a...

- Preguntarle a todo el que venga a su hospital o su cuarto por una identificación.
- Opine si el personal no le revisa su identificación.
- Pregúntele a su doctor o enfermera si se lavaron las manos antes de tocarlo.
- Pregunte porque necesita ciertos análisis o procedimientos, incluyendo cuando van hacerse o cuánto van a tardar los resultados.

LOS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE SON IMPLEMENTADOS AL CREAR UNA CORRELACIÓN LABORAL ENTRE EL PERSONAL, MÉDICOS Y PACIENTES.

Puede haber pólizas y procedimientos específicos que enfatizan el proceso a seguir para cumplir con los derechos y responsabilidades del paciente en nuestros hospitales y clínicas. Los pacientes recibirán información específica acerca de estas pólizas y procedimientos de nuestra institución.

Si el paciente es un menor no emancipado sus derechos y responsabilidades también aplican a sus padres o tutores. Nuestro equipo de atención médica trabajará con los padres o tutores para proveer la atención necesaria para a sus hijos. Cuando hablamos del equipo de atención médica, estamos incluyendo doctores, enfermeras, técnicos, terapeutas, personal, voluntarios de Cook County Health.