

## Quejas y reclamaciones

Se anima a los pacientes con inquietudes sobre su atención a que las comenten con su proveedor médico. Si no se resuelve, pueden ponerse en contacto con el Defensor del Paciente de ThedaCare:

**Correo electrónico:** [patientrelations@thedacare.org](mailto:patientrelations@thedacare.org)

**Teléfono:** 920.454.3044

**Correo:** 3 Neenah Center, 4<sup>th</sup> Floor, Neenah, WI 54956.

Si las inquietudes no se resuelven a través de ThedaCare, los pacientes pueden ponerse en contacto con las siguientes entidades:

División de Garantía de Calidad (DQA), PO Box 2969  
Madison, WI 53701-2969. 608.266.8481.

La Comisión Conjunta-Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente, One Renaissance Boulevard,  
Oakbrook Terrace, IL 60181

<https://www.jointcommission.org/patientsafetytopics>

Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU., Oficina de Derechos Civiles

<https://www.hhs.gov/ocr>

Oficina del Defensor de Medicare (OMO) <https://www.cms.gov>



## Derechos de los Pacientes

Todos los pacientes tienen derecho a recibir una atención considerada, respetuosa, compasiva y competente en un entorno seguro, independientemente de su edad, raza, color, origen nacional, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, estado civil, servicio militar, antecedentes de arresto o condena, o fuente de pago.

Transforme su salud



## Responsabilidades del paciente

- Los pacientes son responsables de proporcionar información correcta y completa sobre su salud y sus antecedentes médicos.
- Los pacientes son responsables de comunicar los cambios en su estado de salud general, síntomas o alergias al cuidador responsable.
- Los pacientes son responsables de comunicar si no entienden el tratamiento previsto o su parte en el plan.
- Los pacientes son responsables de seguir el plan de tratamiento recomendado que hayan aceptado, incluidas las instrucciones de las enfermeras y otro personal médico.
- Los pacientes son responsables de lo que ocurra si rechazan el tratamiento previsto.
- Los pacientes son responsables de acudir a las citas.
- Los pacientes son responsables de tratar a los demás con respeto.
- Los pacientes son responsables de seguir las normas del centro (por ejemplo, no fumar, mantener niveles razonables de ruido, número de visitantes).
- Los pacientes son responsables de pagar sus cuidados.
- Los pacientes son responsables de respetar la propiedad y los derechos de los demás.
- Los pacientes son responsables de comportarse de forma no discriminatoria con todos los cuidadores, independientemente de su edad, raza, color, origen nacional, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género o discapacidad.



## El paciente tiene derecho a:

- Ser informado de sus derechos lo antes posible en el curso de su tratamiento.
- Recibir una atención respetuosa y competente.
- Conocer los nombres y funciones de sus cuidadores.
- Recibir información de una manera que puedan comprender. Un paciente que no hable inglés, o que tenga dificultades auditivas o del habla, tiene derecho a un intérprete.
- Privacidad con respecto a su estado médico. Los cuidados y el tratamiento de un paciente sólo se comentarán con aquellas personas que necesiten saberlo.
- Ser sometido a procedimientos de urgencia sin demoras innecesarias.
- Ser trasladado a otro centro sólo después de que se hayan establecido los cuidados y los arreglos necesarios y de que el paciente haya recibido información completa sobre las obligaciones del hospital en virtud de la ley
- Tomar decisiones informadas sobre sus cuidados y el derecho a incluir a familiares o representantes legales en dichas decisiones.
- Recibir información de su médico para poder tomar decisiones informadas sobre su atención. Esto significa que los pacientes recibirán información sobre su diagnóstico, pronóstico y diferentes opciones de tratamiento. Esta información se dará en términos que el paciente pueda comprender. Nota: Esto puede no ser posible en caso de urgencia.
- Rechazar cualquier fármaco, tratamiento o procedimiento en la medida en que lo permita la ley, tras escuchar las consecuencias médicas de rechazar el fármaco, tratamiento o procedimiento.

- Contar con ayuda para obtener la opinión de otro médico a petición suya y a su costa.
- Atención de buena calidad y altos niveles profesionales que se mantengan y revisen continuamente.
- Saber qué normas y reglamentos del centro rigen su conducta como paciente.
- Privacidad personal y recibir atención en un entorno seguro.
- Un tratamiento adecuado para el dolor.
- Estar libre de toda forma de abuso o acoso.
- Estar libre del empleo de aislamiento e inmovilización, a menos que el médico lo autorice médicamente. Las inmovilizaciones y el aislamiento sólo se utilizarán como último recurso y de la manera menos restrictiva posible para proteger al paciente o a otros de cualquier daño y se retirarán o se pondrá fin a las mismas lo antes posible.
- Designar visitantes que recibirán los mismos privilegios de visita que los familiares directos del paciente, independientemente de si los visitantes están legalmente relacionados con el paciente.
- Atención pastoral y otros servicios espirituales.
- Participar en la resolución de dilemas sobre las decisiones relativas a los cuidados.
- Que se resuelvan las quejas sobre los cuidados.
- Estar libre de la duplicación innecesaria de procedimientos médicos y de enfermería.
- Un tratamiento que evite molestias innecesarias.
- No ser despertados por el personal a menos que sea médicamente necesario.
- Recibir ayuda en la planificación de su alta, de modo que conozcan las necesidades continuas de atención médica tras el alta y cómo satisfacerlas.

- Tener acceso a personas o agencias para que actúen en nombre del paciente o protejan sus derechos conforme a la ley. El paciente tiene derecho a que se pongan en contacto con los servicios de protección cuando él o sus familiares estén preocupados por su seguridad

### Medicare

- El paciente de Medicare tiene derecho a apelar las decisiones sobre su atención ante una Junta de Revisión de Medicare local. ThedaCare le proporcionará el nombre, la dirección y el número de teléfono de la Junta de Revisión de Medicare local e información sobre cómo presentar una apelación

### Investigación

- Un paciente al que se le da la opción de participar en estudios de investigación tiene derecho a una información completa y puede negarse a participar en el programa. Un paciente que decida participar tiene derecho a dejar de hacerlo en cualquier momento. Cualquier negativa a participar en un programa de investigación no afectará al acceso del paciente a recibir atención médica.

### Historiales médicos

- El paciente tiene derecho a que su historial médico sea tratado de forma confidencial y a que sólo lo lean las personas que tengan necesidad de conocerlo. La información sobre un paciente sólo se divulgará con su permiso o según lo exija la ley.
- El paciente tiene derecho a solicitar modificaciones y a obtener información sobre la divulgación de su información médica, de acuerdo con la ley y la normativa.

- Previa solicitud, el paciente tiene derecho a acceder a toda la información contenida en su historial médico en un plazo razonable. Este acceso puede ser restringido por el médico del paciente únicamente por razones médicas justificadas. El paciente tiene derecho a que se le explique la información que figura en su historial médico.

### Facturación

- Una copia de sus facturas médicas. El paciente también tiene derecho a que se le expliquen las facturas médicas y a cuestionar si se le han facturado erróneamente.
- Solicitar ayuda para encontrar la forma de pagar sus facturas médicas.
- Estar protegido frente a la facturación sorpresa o de saldo relacionada con la atención de urgencia o con proveedores fuera de la red.

## Niños y Adolescentes

- El tutor legal de un paciente niño o adolescente tiene el derecho y la responsabilidad de participar en las decisiones sobre su cuidado. Un niño o adolescente tiene derecho a que sus deseos sean tenidos en cuenta en la toma de decisiones, según los límites establecidos por la ley.
- Un paciente niño o adolescente tiene derecho a esperar que los cuidados y el entorno físico sean adecuados a su edad, tamaño y necesidades.
- Los menores que reciban servicios de salud mental, salud reproductiva o tratamiento por abuso de sustancias pueden tener derechos adicionales.