

# DECLARACIÓN DE DERECHOS PARA ATENCIÓN AMBULATORIA DEL ATLANTICARE REGIONAL MEDICAL CENTER HOSPITAL

Como paciente del Centro de Atención Ambulatoria externo del AtlantiCare Regional Medical Center, tiene los siguientes derechos:

## Atención médica:

- A recibir la atención y los servicios médicos que la ley le exige prestar al hospital.
- A participar en la planificación de su atención y tratamiento en el Centro de Atención Ambulatoria y a rechazar la medicación y el tratamiento. Dicho rechazo debe estar registrado en su expediente médico.
- A recibir una explicación comprensible de parte de su médico u otro profesional de la salud autorizado (Licensed Allied Health Professional o "AHP autorizado") sobre la totalidad de su afección, el tratamiento recomendado, las opciones de tratamiento, los resultados previstos, los riesgos implicados y las alternativas médicas razonables. Si su médico cree que parte de esta información sería perjudicial para su salud o que podría estar fuera de su capacidad de comprensión, se le deberá dar la explicación a su pariente más cercano o tutor y se registrará en su expediente médico.
- A recibir los resultados de la atención, del tratamiento y de los servicios que necesita para participar en las decisiones sobre la atención médica actuales y futuras.
- A dar su consentimiento informado por escrito antes de comenzar con los tratamientos o procedimientos médicos especificados que no sean de emergencia únicamente después de que el médico o el AHP autorizado le haya explicado, en términos que pueda entender, los detalles específicos sobre el procedimiento o el tratamiento recomendado, los riesgos, el tiempo de recuperación y las alternativas médicas razonables. Si no puede dar su consentimiento informado, se buscará el consentimiento de su pariente más cercano o su tutor, o en la medida en que la ley lo permita. Dicho consentimiento debe estar registrado en su expediente médico.
- A rechazar atención, tratamiento y servicios, y a ser informado sobre las consecuencias médicas de tal rechazo, a menos que la ley exija el procedimiento. Si no puede tomar decisiones sobre su atención, tratamiento o servicios, el consultorio involucrará a una persona sustituta encargada de tomar decisiones en estas ocasiones.
- A esperar y recibir una evaluación, un manejo y un tratamiento adecuados para el dolor como componente integral de su atención.
- A ser incluido en investigaciones experimentales, solo cuando haya dado su consentimiento informado por escrito para participar. Puede negarse a participar en una investigación experimental, como la investigación de nuevos medicamentos y dispositivos médicos.
- A tener acceso a servicios de protección y grupos de apoyo para pacientes.
- A recibir atención en un contexto seguro por parte de personal instruido en los derechos del paciente.

## Comunicación e información:

- A conocer los nombres y las funciones de todos los médicos, AHP autorizados y demás profesionales de atención médica que lo atiendan directamente.
- A recibir sin demora los servicios de un traductor o intérprete, de ser necesario, sin costo alguno para usted, para comunicarse con los profesionales de atención médica.
- A estar informado sobre los nombres, títulos y funciones de cualquier profesional de atención médica externo e instituciones educativas que participen en su tratamiento. Puede negarse a permitir su participación.
- A ser informado sobre las políticas y los procedimientos escritos con respecto a los métodos de reanimación y al uso de los mecanismos para soporte vital o a la renuncia a estos.
- A ser informado por escrito acerca de las reglas con respecto a la conducta de los pacientes y las visitas.
- A ser informado sobre estos derechos en el Centro de Atención Ambulatoria, según se manifiesta en el reconocimiento escrito o la documentación en el expediente médico que se le ofreció una copia de estos derechos en términos que usted podía entender.
- A recibir un resumen de sus derechos como paciente que incluya los nombres y números telefónicos de los miembros del personal del hospital a quienes deba dirigir sus preguntas o reclamos sobre posibles violaciones de sus derechos. Si al menos un 10 % del área de servicios del hospital habla su idioma nativo, puede recibir una copia del resumen en su idioma nativo.
- A enviar una instrucción anticipada por escrito y hacer que un profesional de atención médica cumpla con dicha instrucción.
- A ser informado sobre estos derechos en términos que pueda entender, según se manifiesta en el expediente médico. El Centro de Atención Ambulatoria deberá tener los medios para notificarle cualquier regla y reglamento que haya adoptado y que rija la conducta de los pacientes en el centro.

## Traslados:

- A ser trasladado a otro centro, únicamente si el Centro de Atención Ambulatoria actual no puede proporcionarle el nivel adecuado de atención médica o si usted o su pariente más cercano o tutor solicitan el traslado.
- Excepto en situaciones que pongan en peligro su vida y donde sea necesario un traslado inmediato, tiene derecho a recibir una explicación por adelantado de parte de un médico sobre los motivos de su traslado y posibles alternativas, la verificación de aceptación de parte del centro receptor y la garantía de que el movimiento asociado con el traslado no lo someterá a un riesgo sustancial e innecesario de empeoramiento de su afección.

## Expedientes médicos:

- A tener un rápido acceso a sus expedientes médicos. Si su médico siente que este acceso es perjudicial para su salud, su representante legal tiene derecho a ver sus expedientes.
- A obtener una copia de sus expedientes médicos por una tarifa razonable en un plazo de 30 días después de enviar una solicitud por escrito al hospital. Si el acceso está constraído por motivos médicos, entonces su representante legal o médico deberán tener acceso a tales expedientes.

## Costo de la atención:

- A ser informado sobre los servicios disponibles en el Centro de Atención Ambulatoria, sobre los nombres y los estados profesionales de los miembros del personal que proporcionan la atención o que son

responsables de la atención del paciente, sobre las tarifas y cargos relacionados incluida la política de pago, tarifa, depósito y reembolso del Centro, y sobre cualquier cargo por servicios no cubiertos por las fuentes de pagos externos o no cubiertos por la tarifa básica del Centro.

## Planificación del alta:

- A ser informado sobre cualquier necesidad de atención de seguimiento y a recibir ayuda para obtener dicha atención requerida después de su alta del Centro de Atención Ambulatoria.
- A tener el tiempo suficiente antes de ser dado de alta para coordinar la atención de seguimiento.
- A ser informado por parte del Centro de Atención Ambulatoria sobre el proceso de apelación del alta si no está de acuerdo con los planes del alta.

## Privacidad y confidencialidad:

- A que le den privacidad física durante el tratamiento médico y las actividades de higiene personal, a menos que necesite ayuda. Se deberá respetar su privacidad durante todos los procedimientos de atención médica y cuando el personal los analice con usted.
- A que le garanticen confidencialidad sobre su estancia como paciente. No se deberán compartir sus expedientes médicos ni financieros con nadie externo al Centro de Atención Ambulatoria sin su autorización, a menos que sea trasladado a otro centro que requiera la información, o que la revelación de dicha información sea exigida o permitida por la ley.

## Necesidades personales:

- A ser tratado con cortesía, consideración, respeto y reconocimiento de su dignidad, individualidad y derecho a la privacidad, incluida la privacidad auditiva y visual, esto contribuye con una autoimagen positiva.

## Libre de abuso, aislamiento y restricción:

- A que no se lo someta a negligencia, explotación, ni tampoco a acoso ni abuso físico, sexual, verbal o mental.
- A que no se lo someta a aislamiento ni restricción física, a menos que esté autorizado por un médico por un período limitado para garantizar su seguridad o la seguridad de terceros. No se deberán administrar fármacos u otros medicamentos para disciplinar a los pacientes ni para la comodidad del personal del centro.

## Derechos civiles:

- A recibir tratamiento y servicios médicos sin sufrir discriminación por motivos de edad, religión, origen étnico, cultura, idioma, credo, raza, color, nacionalidad de origen, ascendencia, estado civil, estado de unión civil, estado de concubinato, sexo, preferencias sexuales, orientación sexual o afectiva, expresión o identidad de género, minusvalía o discapacidad física o mental, información genética, rasgos celulares o sanguíneos hereditarios atípicos, servicio militar, enfermedades relacionadas con el sida o VIH, diagnóstico, estado socioeconómico, capacidad de pago o fuente de pago.
- A mantener y ejercer los derechos constitucionales, civiles y legales, incluidas sus libertades religiosas, como el derecho a tomar una decisión personal independiente. No se le deberá imponer ninguna creencia ni práctica religiosa, ni la asistencia a ningún servicio religioso.
- A manifestar quejas o recomendar modificaciones en las políticas y servicios al personal del Centro de Atención Ambulatoria, a la autoridad reguladora o a los representantes externos de su elección, ya sea individual o grupalmente, y a que no se lo someta a restricciones, interferencia, coerción, discriminación ni represalia.
- A que no se le exija hacer un trabajo para el Centro, a menos que el trabajo sea parte de su tratamiento y lo haga voluntariamente. Dicho trabajo deberá ser conforme a las reglas y leyes locales, estatales y federales.

## Preguntas, reclamos y apelaciones:

- A hacer preguntas o presentar quejas por escrito sobre los derechos del paciente con un miembro designado del personal del hospital y a recibir una respuesta en un plazo razonable.
- A que el Centro le proporcione la información de contacto de la unidad del New Jersey Department of Health and Senior Services (Departamento de Salud y Servicios para las Personas Mayores del Estado de Nueva Jersey) que maneja las preguntas o cuestiones de seguridad. Puede escribir directamente a New Jersey Department of Health, Division of Health Facilities Evaluation and Licensing (Office of Acute Care Assessment and Survey), P.O. Box 367, Trenton, New Jersey 08625-0367 o llamar a la línea directa para reclamos del New Jersey Department of Health al 1-800-792-9770. También puede comunicarse con The Joint Commission (Comisión Conjunta o TJC) en [WWW.jointcommission.org](http://WWW.jointcommission.org), usando el enlace "Report a Patient Safety Event" (Informar un evento de seguridad de un paciente) en el "Action Center" (Centro de Acción) en la página de inicio del sitio web, por fax al 630-792-5636 o por correo a la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente (Office of Quality and Patient Safety, OQPS). Para conseguir un Centro de Atención Ambulatoria, puede comunicarse con la Oficina del Defensor del Pueblo (Office of the Ombudsman) del estado de Nueva Jersey por correo a P.O. Box 852, Trenton, New Jersey 08625-0852 o por teléfono al 1-877-582-6995.

Los beneficiarios de Medicare que tengan una queja o un reclamo en relación con la calidad de la atención, que estén en desacuerdo con la decisión de cobertura o que deseen apelar un alta prematura también pueden llamar a Healthcare Quality Strategies, Inc. al 1-800-624-4557. Información sobre cobertura de Medicare/Medicaid: Para obtener información acerca de la cobertura de Medicare, puede llamar al 1-800-633-4227 o escribir a Centers for Medicare & Medicaid Services at 7500 Security Boulevard, Baltimore, Maryland 21244. Se puede obtener información sobre la cobertura de Medicaid llamando al 1-800-356-1561 o escribiendo a New Jersey Department of Human Services, Division of Medical Assistance & Health Services, P.O. Box 712, Trenton, New Jersey, 08625-0712.

Puede comunicarse con un operador de AtlantiCare simplemente marcando cero ("0") desde el hospital, o si está fuera, marque (609) 652-1000 para solicitar hablar con el representante de experiencia del cliente de su localidad.

