

## **ATRIUM HEALTH FLOYD**

### **Derechos y Responsabilidades del Paciente No Discriminación y Accesibilidad**

Como paciente de Atrium Health Floyd, lo trataremos a usted y a su familia sin importar su raza, nacionalidad, religión, creencias, edad, discapacidad, sexo o fuente de pago. Usted recibirá servicios y atención que son médicamente necesarios y dentro de los servicios de Atrium Health Floyd, su misión declarada y requerida por la ley y regulación. Lo siguiente refleja sus derechos y responsabilidades mientras trabajamos con usted para brindarle su cuidado.

#### **Derechos del paciente**

1. El paciente tiene derecho al respeto, la dignidad y la comodidad.
2. Un paciente tiene derecho a una atención de calidad y a que se mantengan y se revisen los estándares profesionales.
3. El paciente tiene derecho a recibir servicios médicos y de enfermería sin discriminación por motivos de raza, color, religión, cultura, idioma, condición socioeconómica, discapacidad física o mental, edad, sexo, orientación sexual, identidad de género, origen nacional, o forma de pago.
4. Un paciente o su representante tiene el derecho de recibir información lo antes posible durante su tratamiento sobre sus derechos como paciente, los mecanismos de queja o reclamación y a que se le informe las normas y regulaciones de la instalación que aplican en su caso.
5. El paciente tiene derecho a que los procedimientos de emergencia se apliquen sin demora.
6. Un paciente tiene el derecho a que se le facilite el nombre del médico que le atiende, los nombres de todos los médicos que participen en su atención, y los nombres y las funciones de otros profesionales de la salud que le atienden, si así lo solicita.
7. El paciente tiene derecho a participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención, incluyendo su plan de tratamiento y cuidados hospitalarios o ambulatorios, la planificación del alta y el plan para el manejo del dolor.
8. Un paciente o su representante tiene el derecho de recibir información completa y comprensible sobre el diagnóstico, el tratamiento y el pronóstico, incluyendo información sobre tratamientos alternativos y posibles complicaciones. Cuando no sea posible o médicamente aconsejable ofrecerle dicha información al paciente, esta se le dará a la persona que el mismo designe. Excepto en caso de emergencia, el médico debe obtener el consentimiento informado antes de iniciar cualquier procedimiento o tratamiento.

9. El paciente tiene derecho a participar en investigaciones, ensayos clínicos o programa de donantes solo si dan el acuerdo por escrito.
10. El paciente tiene derecho a rechazar cualquier medicamento, tratamiento o procedimiento que ofrezca la institución. El médico deberá informar al paciente de su derecho a rechazar cualquiera de estos y de las consecuencias médicas que tendría al rechazarlos.
11. Un paciente tiene el derecho de recibir asistencia para consultar a otro médico, si así lo solicita y asume sus gastos.
12. Un paciente tiene derecho a la privacidad con respecto a su programa de atención médica. La discusión del caso, la consulta, el examen y el tratamiento se consideran confidenciales y se llevarán a cabo de forma privada de conformidad con 42 CFR 482.13(c)(1).
13. Un paciente que no habla inglés o tiene problemas de audición tendrá acceso a un intérprete médico calificado (para un idioma extranjero o discapacidad auditiva) sin costo alguno, cuando sea posible y necesario.
14. La institución le ofrecerá al paciente o a la persona que haya designado, acceso a toda la información del expediente médico, si así lo solicita. El médico a cargo del cuidado puede restringir el acceso del paciente a su expediente médico. Si el médico restringe el acceso del paciente a la información, deberá indicar los motivos para la restricción en dicho expediente. El acceso se restringirá solo por razones médicas. La persona designada puede tener acceso a la información que aparece en el expediente, aunque el médico restrinja el acceso al paciente.
15. Un paciente tiene derecho a que el personal del hospital no le despierte a menos que sea médicamente necesario. El paciente tiene derecho a que no se dupliquen innecesariamente los procedimientos médicos y de enfermería.
16. El paciente tiene derecho a un tratamiento médico y de enfermería que evite molestias físicas y mentales innecesarias.
17. Un paciente puede ser transferido a otra institución cuando sea médicamente permisible, solo después de que este o su familiar más cercano u otro representante legalmente responsable, haya recibido información completa y una explicación sobre las necesidades y alternativas para la transferencia. La institución a la que se va a trasladar al paciente debe haber aceptado previamente su traslado.
18. El paciente tiene el derecho de examinar y recibir una explicación detallada de su factura. El paciente tiene derecho a información y asesoramiento sobre la disponibilidad de recursos financieros para su atención médica.

19. Un paciente tiene derecho a que la institución ofrezca un mecanismo mediante el cual se le informe en el momento del alta, de sus necesidades continuas de atención médica y los medios para satisfacerlas.
20. Al paciente no se le negará el derecho de acceso a una persona o agencia que esté autorizada a actuar en su nombre para hacer valer o proteger sus derechos.
21. El paciente tiene derecho a que todos los expedientes relacionados con su atención médica se traten confidencialmente, excepto que la ley o los acuerdos contractuales de terceros dispongan lo contrario. Además, tiene el derecho a que se respete su privacidad, y que todas las comunicaciones, grabaciones de video e imágenes relacionadas con su cuidado se mantengan confidenciales de acuerdo con la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud y otras directrices reglamentarias.
22. Un paciente o su representante tiene el derecho de tomar decisiones informadas con respecto a su cuidado. El paciente tiene derecho a ser informado de su estado de salud, participar en la planificación y el tratamiento de la atención, y a solicitar o rechazar tratamientos. Este derecho no debe considerarse un mecanismo para exigir la prestación de tratamientos o servicios considerados médicamente innecesarios o inadecuados. Tomar decisiones informadas incluye la participación en el desarrollo de su plan de atención, las intervenciones médicas y quirúrgicas (por ejemplo, decidir si se firma un consentimiento quirúrgico), el manejo del dolor, los problemas de atención al paciente y la planificación del alta.
23. El paciente tiene derecho a formular voluntades anticipadas y a que el personal del hospital y los profesionales que le atienden en el hospital las cumplan.
24. Un paciente tiene derecho a su privacidad. La privacidad incluye el derecho al respeto, la dignidad y la comodidad, así como la privacidad durante las actividades de higiene (por ejemplo, ir al baño, bañarse, vestirse), durante los tratamientos médicos o de enfermería y cuando así se solicite según sea necesario. La privacidad también incluye limitar la divulgación o revelación de información del paciente, como la presencia o la ubicación del paciente en la institución, o divulgar información personal.
25. Un paciente tiene derecho a recibir atención en un entorno seguro. Esto incluye la seguridad ambiental, el control de infecciones, la protección de la salud emocional y la seguridad. También incluye el respeto, la dignidad y la comodidad, así como la seguridad física.
26. El paciente tiene derecho a no sufrir ningún tipo de abuso o acoso. Esto incluye el abuso, negligencia o acoso por parte del personal, otros pacientes y visitantes.

27. El paciente tiene derecho a no ser sometido a restricción o aislamiento alguno (a menos que sea médicamente necesario) o que se utilice como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.
28. Un paciente tiene el derecho de designar visitantes que recibirán los mismos privilegios de visita que los familiares inmediatos del paciente, independientemente de que los visitantes estén legalmente emparentados con el paciente por consanguinidad o matrimonio. Los privilegios de visita no serán restringidos por motivos de raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad. Un paciente puede retirar o negar dicho consentimiento en cualquier momento. La instalación puede limitar las visitas si los visitantes interfieren con los derechos de otros o son un riesgo de seguridad para un paciente, miembro del personal o la instalación.
29. El paciente o su representante tiene el derecho a que se atiendan sus inquietudes, quejas y reclamaciones. El hecho de comunicar las inquietudes, quejas y reclamaciones no comprometerá la atención, el tratamiento ni los servicios prestados al paciente

### **Responsabilidades del paciente**

1. Los pacientes y sus familiares son responsables de ofrecer información correcta y completa sobre las dolencias actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.
2. Los pacientes y sus familiares son responsables de hacer preguntas cuando no entiendan sus cuidados, tratamientos y servicios o lo que se espera que ellos hagan.
3. Los pacientes y sus familiares son responsables de seguir los planes de atención, tratamiento y servicio que han sido desarrollados por el equipo de atención médica y acordados por el paciente. Los pacientes pueden expresar cualquier preocupación sobre su capacidad para seguir el plan de atención propuesto o el curso de la atención, tratamiento y servicios. Los pacientes pueden solicitar que su plan de tratamiento se adapte a sus necesidades y limitaciones específicas, si es necesario.
4. Los pacientes y sus familiares son responsables de los posibles resultados si no siguen el plan de atención, tratamiento y servicio.
5. Los pacientes y sus familiares son responsables de seguir las reglas y regulaciones de la instalación.
6. Los pacientes y sus familiares son responsables de respetar al personal y la propiedad de la instalación, así como a los demás pacientes y sus pertenencias. Los pacientes, familiares y/o visitantes no grabarán al personal u otros pacientes sin su permiso.
7. Los pacientes y sus familiares son responsables de cumplir con prontitud cualquier obligación financiera acordada con la instalación.

8. Los pacientes y sus familiares mantendrán un lenguaje y una conducta respetuosa en todas las interacciones con el personal y los proveedores de atención. No se tolerarán las acciones ni el lenguaje intimidantes, abusivos o irrespetuosos que pueden afectar su acceso a la instalación. Es un delito grave agredir a un trabajador de la salud.
9. Los pacientes y sus familiares deben consultar a su médico o enfermera sobre cómo manejar su dolor.
10. Los pacientes, familiares y visitantes se abstendrán de fumar o usar productos de tabaco (es decir, vaporearlo, masticarlo, etc).

### Cómo denunciar una inquietud, queja o reclamo

Si tiene alguna inquietud, queja o reclamo, puede comunicarse con su enfermera, el supervisor de enfermería, la operadora (0) o 706.509.5600 (TTY) o el Coordinador Defensor del Paciente (consulte la información de contacto a continuación).

Si decide identificar una inquietud, queja o reclamo después del alta, puede utilizar nuestro proceso de quejas poniéndose en contacto con el Coordinador Defensor del Paciente, Coordinador de Cumplimiento/Sección 1557 al 706.509.3283, la operadora ("0") o 706.509.5600 (TTY) o la línea Atrium Health Compliance al 1.844.587.0825.

Coordinadores Defensores de Pacientes:

- AH Floyd Medical Center: 706.509.5195
- AH Floyd Cherokee Medical Center: 256.927.1301
- AH Floyd Polk Medical Center: 770.749.4203

También puede presentar su inquietud, queja o reclamo por escrito a:

Atrium Health Floyd  
Patient Advocate Coordinator  
P.O. Box 233  
Rome, GA 30162

Si su preocupación no puede ser resuelta usando el mecanismo establecido por la organización, puede ponerse en contacto con cualquiera de las siguientes agencias.

GA Department of Community Health  
Healthcare Facility Regulation Division  
2 Martin Luther King Jr. Drive SE  
East Tower  
Atlanta, GA 30334  
Teléfono: 800.878.6442 Fax: 404.657.5731  
Sitio Web: <http://dch.georgia.gov>

Alabama Department of Public Health  
Healthcare Facility Regulation Division  
201 Monroe Street  
Montgomery, AL 36104  
Teléfono: 800.356.9596  
Sitio Web: <http://www.adph.org>

Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations  
Office of Quality Monitoring  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
Sitio Web: [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org)

Office of Civil Rights ~ Southeast Regional Office  
U.S. Department of Health & Human Services  
Teléfono: 800.368.1019 800.537.7697 (TDD)  
Correo Electrónico: [ocrmail@hhs.gov](mailto:ocrmail@hhs.gov)

GA Department of Behavioral Health and Developmental Disabilities  
2 Peachtree Street NW ~ 24<sup>th</sup> Floor  
Atlanta, GA 30303  
Teléfono: 888.785.6954 or 404.657.5964  
Fax: 404.657.5731  
Sitio Web: <http://dbhdd.georgia.gov>

### Clínicas de Salud RURAL

En el caso de que su queja con una ubicación de Rural Health Clinic (AH Floyd Cherokee Medical Center Rural Health Clinic ~ Piedmont, AH Floyd Cherokee Medical Center Rural Health Clinic ~ Cherokee, AH Floyd Cherokee Medical Center Rural Health Clinic ~ Centre), siga sin resolverse puede presentar una queja ante nuestro acreditador, The Compliance Team, Inc. a través de su sitio web ([www.thecomplianceteam.org](http://www.thecomplianceteam.org)) o por teléfono al 1.888.291.5353.

*Copias en español a petición.*

**Lenguaje de señas, TTY y otras ayudas y servicios auxiliares están disponible de forma gratuita para personas sordas o con problemas de audición. Para obtener ayuda, por favor comunicarse con cualquier personal del hospital o con la operadora al 709-706-509-5000 (voz) o 706-509-5600 (TTY).**



**Mayo 2023**