

El Paciente tiene derecho a:

- ❖ Recibir el cuidado necesario para ayudar a recuperar o mantener su estado máximo de salud y si es necesario afrontar la muerte.
- ❖ Esperar que el personal que cuida del paciente sea amigable, considerado, respetuoso y calificado por educación y experiencia, además de que desempeñe los servicios por los cuales es responsable con el más alto nivel de calidad.
- ❖ Esperar un total reconocimiento de la individualidad, incluyendo la privacidad personal en el tratamiento y el cuidado. Además, todas las comunicaciones y registros se mantendrán confidenciales.
- ❖ Información completa, en la medida que la conozca el médico, con respecto al diagnóstico, tratamiento, procedimiento y pronóstico, además de tratamientos o procedimientos alternativos y los posibles riesgos y efectos secundarios asociados con el tratamiento y los procedimientos.
- ❖ Estar plenamente informado del alcance de los servicios disponibles en la institución, disposiciones para atención de emergencia después de hora y honorarios relacionados para los servicios prestados.
- ❖ Participar en las decisiones con respecto a la intensidad y alcance del tratamiento. Si el paciente es incapaz de participar en esas decisiones, los derechos del paciente serán ejercidos por el representante designado por el paciente u otra persona designada legalmente.
- ❖ Rechazar el tratamiento en la medida que lo permita la ley y estar informado de las consecuencias médicas de dicho rechazo. El paciente acepta la responsabilidad por sus acciones si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones del médico o institución.
- ❖ Aprobar o rechazar la divulgación de registros médicos a cualquier persona fuera de la institución, excepto en el caso de transferencia a otra institución médica, o según lo requiera la ley o el contrato de pago a terceros.
- ❖ Ser informado de cualquier experimentación humana u otro proyecto educativo/de investigación que afecte su atención o tratamiento y poder negarse a participar de dichos proyectos de investigación sin comprometer su cuidado.
- ❖ Expresar quejas/reclamos y sugerencias en cualquier momento y ser informado del procedimiento para hacerlo cuando lo solicite. Esperar que la institución establezca un proceso para la pronta resolución de los reclamos del paciente.
- ❖ Tener acceso a y/o copias de sus registros médicos individuales.
- ❖ Ser informado de la política de la institución con respecto a directivas anticipadas/testamentos vitales. Si se produce un evento adverso durante el tratamiento en la institución, se iniciarán medidas de resucitación o estabilización antes de transferir al paciente a un hospital de agudos.
- ❖ Ser informado de los antecedentes académicos de los proveedores de atención médica con credenciales y verificación de licencias profesionales si se la solicita.
- ❖ Ser totalmente informado antes de una transferencia a otra institución u organización y asegurar que la institución de destino haya aceptado la transferencia del paciente.
- ❖ Expresar esas creencias espirituales y prácticas culturales que no perjudiquen o interfieran con la terapia médica programada para el paciente.
- ❖ Esperar que la institución acepte cumplir las leyes federales de Derechos Civiles que aseguran que ofrecerá interpretación para las personas que no dominan el idioma inglés. La institución presenta información de una manera y forma, como TDD, materiales con letra grande, Braille, cintas de audio e intérpretes, que pueda ser comprendida por personas con deficiencias auditivas y visuales.
- ❖ Acceso al tratamiento sin considerar la raza, etnia, origen nacional, color, credo/religión, sexo, edad, discapacidad mental o discapacidad física. Todas las determinaciones sobre el tratamiento basadas en el estado físico o el diagnóstico de una persona se realizarán sobre la base de evidencia médica y capacidad de tratamiento y no sobre la base de temor o prejuicio.
- ❖ Contar con una evaluación inicial y reevaluación regular del dolor. Educar a pacientes y familias, cuando corresponda, con respecto a sus roles en el manejo del dolor, además de potenciales limitaciones y efectos secundarios del tratamiento del dolor, si corresponde.
- ❖ Estar libre de toda forma de abuso o acoso.
- ❖ Recibir cuidados en un ambiente seguro.
- ❖ Que se consideren sus creencias personales, culturales, espirituales y/o étnicas cuando se comunique a los pacientes y sus familias el manejo del dolor y su cuidado en general.

El Paciente es responsable de:

- ❖ Ser considerado con otros pacientes y el personal y ayudar a controlar el ruido y otras distracciones.
- ❖ Respetar la propiedad de otros y la institución.
- ❖ Informar si comprende claramente el tratamiento planificado y qué se espera de él/ella.
- ❖ Respetar las citas y, cuando no puede hacerlo por alguna razón, informar a la institución y al médico.
- ❖ Proporcionar a los cuidadores la información más precisa y completa con respecto a quejas actuales, enfermedades y hospitalizaciones pasadas, medicaciones, cambios inesperados en el estado del paciente o cualquier otra cuestión sobre la salud del paciente.
- ❖ Observar las normas prescritas por la institución durante su estadía y tratamiento y, si no se siguen las instrucciones, perder el derecho a la atención en la institución y ser responsable por el desenlace.
- ❖ Cumplir prontamente sus obligaciones financieras con la institución y aceptar pagar todos los gastos no cubiertos por el seguro.
- ❖ Adherir al plan de tratamiento recomendado por su médico.
- ❖ Arreglar que un adulto responsable lo lleve a casa después de la cirugía/procedimiento y permanezca en la casa durante las primeras 24 horas después de la cirugía.
- ❖ Identificar inquietudes sobre la seguridad del paciente.

- ❖ Proporcionar información y/o una copia de cualquier testamento vital, poder u otras directivas anticipadas.

El paciente tiene derecho a expresar quejas sobre la atención y los servicios proporcionados y hacer que el Surgecenter de Palo Alto investigue tales quejas. El Surgecenter de Palo Alto será responsable de proporcionarle al paciente una respuesta escrita en un plazo de 30 días sobre los resultados de la investigación, si el paciente lo solicita.

Se puede presentar una queja directamente ante el CEO del Surgecenter de Palo Alto al 650-324-1832; o puede enviar sus inquietudes por correo a:

Chief Executive Officer
Surgecenter of Palo Alto
795 El Camino Real
Palo Alto, CA 94301

El paciente tiene derecho a presentar una queja ante el Departamento de Salud Pública, Licenciamiento y Certificación de California.

Daly City District Office
350 90th Street, 2nd Floor
Daly City, CA 94015
650-301-9971

La Oficina del Ombudsman del Beneficiario
de Medicare

1-800-633-4227 ó
www.cms.hhs.gov/center/ombudsman

El Surgecenter de Palo Alto está acreditado por la Asociación de Acreditación de Atención Médica Ambulatoria (AAAH).
3201 Old Glenview Road, Suite 300
Wilmette, IL 60091

Surgecenter de Palo Alto

AVISO DE DERECHOS DEL PACIENTE y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

El Surgecenter de Palo Alto observa y respeta los derechos y responsabilidades del paciente sin considerar la edad, raza, color, sexo, origen nacional, religión, cultura, discapacidad física o mental, valores personales o sistemas de creencias.

Surgecenter de Palo Alto
795 El Camino Real
Palo Alto, CA 94301
650-324-1832