

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE PACIENTES EN UAMS

El Centro Médico de UAMS está dedicado a proveer cuidado médico de calidad a cada paciente. Es nuestra política respetar su individualidad y dignidad. Nosotros apoyamos su derecho de saber sobre su condición médica y su derecho de participar en las decisiones que afectan su bienestar. Cuando usted es tratado como paciente en el Centro Médico de UAMS, usted o su representante tienen los siguientes derechos y responsabilidades.

Derechos del Paciente:

- A ser tratado con dignidad y recibir cuidado de forma considerada que es respetuoso de sus creencias personales y valores culturales y espirituales.
- A que se le notifique prontamente a un miembro de su familia u otra persona que usted escoja de su admisión al Centro Médico de UAMS.
- A saber, el nombre del doctor que tiene responsabilidad principal de coordinar su cuidado y los nombres de otros proveedores de salud que estarán a su cuidado.
- A ser informado de su estado de salud, diagnóstico y opciones de tratamiento, incluyendo riesgos, beneficios, alternativas y prospectos para recobro y resultados de cuidado en palabras/términos que usted pueda entender.
- A tomar decisiones sobre su cuidado médico, incluyendo el derecho de rehusar tratamiento y participar en el desarrollo e implementación de su plan de cuidado.
- A evaluación y manejo apropiado de sus síntomas, incluyendo dolor.
- A cuidado médico imparcial, independientemente de raza, color, origen nacional, religión, creencias culturales, sexo, identidad de género, expresión de género, orientación sexual, discapacidad o estado financiero.
- A irse de UAMS en contra del consejo de sus proveedores de cuidado de salud, hasta donde lo permita la ley.
- A ser informado si sus proveedores de cuidado de salud proponen involucrarse o llevar a cabo estudios/investigaciones que afectan su cuidado o tratamiento, incluyendo el derecho de rehusarse a participar en tales propuestas de estudios/investigaciones y que el usted rehusarse no afectará su acceso a tratamiento o servicios.
- A un interprete si es necesario el entender toda la información pertinente;
- A tener alguna restricción sobre comunicación discutida con usted.
- A recibir cuidado en un entorno seguro, libre de todas formas de abuso o acoso.
- A estar libre de restricciones y aislamiento de ninguna forma que es usada para propósitos de coerción, disciplina, conveniencia o represalias por el personal.
- A que se respete su privacidad personal. Usted tiene el derecho de prohibir visitas que no son de UAMS y a que visitas no proveedoras de cuidado de salud se retiren antes de una examinación y cuando se discuten cuestiones de tratamiento.
- A que se traten de manera confidencial todas las comunicaciones y récords pertinentes a su cuidado y su estadía en el hospital hasta donde sea requerido por la ley. Usted recibirá por separado un Aviso de Prácticas de Privacidad que explica sus derechos de privacidad en detalle.
- A tener acceso a sus récords médicos dentro de un tiempo razonable y a que se les expliquen a menos que sea restringido por la ley.
- A ser informado de requerimientos continuos de cuidado de salud después del alta del hospital y a estar involucrado en el desarrollo e implementación de su plan de alta.
- A que esté presente su familia y otras visitas mientras que recibe cuidado en UAMS, y usted tiene el derecho de definir quién es familia.
- A obtener una explicación de cuentas relacionadas a sus servicios de cuidado de salud.
- A acceder servicios de protección comunitarios y estatales.
- A incluir o excluir en participar en sus decisiones de cuidado a uno o todos los miembros de su familia o personas de apoyo.
- A tener cualquiera restricción en comunicaciones discutidas con usted.
- A formular una directiva anticipada y que sea seguida como permitido por ley.
- A apoyo de Cuidado (biper **501-688-2060**) y al Servicio de Consulta de Ética Clínica (biper **501-405-8134**) cuando lo pida.
- A expresar oralmente o por escrito cualquier preocupación o queja que tenga con UAMS contactando a cualquier miembro de su equipo de cuidado de salud o contactando al Departamento de Relaciones con Pacientes al **501-296-1039**, 24/7 incluyendo fines de semana y días feriados y de ser informado sobre los resultados o respuesta a sus preocupaciones o queja dentro de un tiempo razonable y sin que afecte la calidad de su cuidado.

Responsabilidades del Paciente:

- A ser respetuoso y considerado con los miembros de su equipo de cuidado de salud y a abstenerse de discriminación, amenazas, abuso verbal, acoso o comportamiento agresivo dirigido a miembros del equipo de cuidado de salud.
- A seguir las reglas, regulaciones y políticas del Centro Médico de UAMS que afectan el cuidado y conducta del paciente.
- A respetar los derechos y propiedad de otros pacientes y empleados del Centro Médico de UAMS. Así como usted desea privacidad, una atmósfera tranquila y tratamiento con cortesía, así lo desean otros pacientes. Usted tiene la responsabilidad de cumplir con las políticas de UAMS que prohíben fumar, el uso de sustancias ilegales o alcohol y la presencia de armas.
- A proveer, a su mejor saber, información correcta y completa a sus doctores y otros miembros de su equipo de cuidado de salud sobre su actual enfermedad e historial médico, incluyendo medicamentos.
- A hacer preguntas cuando no entienda información o instrucciones.
- A participar, de la mejor manera que pueda, en hacer decisiones sobre su tratamiento médico y llevar a cabo el plan de cuidado acordado entre usted y su equipo de cuidado de salud.
- A cooperar con los miembros del equipo de cuidado de salud que le proveen cuidado a usted.
- A ser razonable con sus peticiones para tratamiento médico y otros servicios.
- A pagar sus cuentas puntualmente para asegurar que sus obligaciones financieras para su cuidado de salud sean cumplidas y a solicitar asistencia financiera si es necesario.
- A entender como continuar su cuidado después de irse del Centro Médico de UAMS, incluyendo cuando y donde ir para más tratamiento si es necesario, y cooperar con miembros del equipo de cuidado de salud que lo están asistiendo con sus necesidades de cuidado de seguimiento.
- A aceptar responsabilidad por sus propias decisiones si usted decide rehusar tratamiento o no sigue instrucciones dadas por sus proveedores de cuidado de salud.
- A proporcionarle a UAMS una copia de su directiva anticipada si tiene una.

Para expresar cualquiera preocupación sobre el servicio que está recibiendo, puede hablar con cualquier miembro del personal o llamar al **501-296-1039** para hablar con un Coordinador de Relaciones. Si desea presentar su queja por escrito, puede enviarla a:

Departamento de Relaciones con Pacientes

4301 W. Markham, #728
Little Rock, AR 72205

Nosotros estamos a atender sus preocupaciones de manera puntual.

Usted también puede contactar las siguientes agencias externas sobre sus preocupaciones independientemente si usted uso primero el proceso de quejas de UAMS.

Departamento de Salud de Arkansas
5800 West 10th – Suite 400
Little Rock, AR 72204-1704
Teléfono: 501-661-2201 Gratuito: 1-800-223-0340
En línea: www.healtharkansas.com
KEPRO
5700 Lombardo Center Drive, Suite 100
Seven Hills, OH 44131
Gratuito: 1-844-430-9504

Oficina de Monitorización de Calidad: Monitorización:
La Comisión Conjunta
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
Teléfono: 630-792-5642
Gratuito: 1-800-994-6610
Fax: 630-792-5636
Correo electrónico: complaint@jointcommission.org
En línea: www.jointcommission.org