

# Derechos y responsabilidades del paciente

El Centro de Endoscopia Arrowhead observa y respeta los derechos y responsabilidades del paciente sin distinción de edad, raza, color, sexo, origen nacional, religión, cultura, discapacidad física o mental, valores personales o sistemas de creencias.

## EL PACIENTE TIENE DERECHO A:

- Recibir la atención necesaria para recuperar o mantener su estado máximo de salud y, si es necesario, afrontar el proceso de muerte.
- Esperar que el personal que lo atiende sea amable, considerado, respetuoso y calificado mediante educación y experiencia, y que brinde los servicios de su responsabilidad con la más alta calidad y en un entorno seguro.
- Obtener pleno reconocimiento de su individualidad, incluyendo privacidad personal durante el tratamiento y la atención. Además, todas las comunicaciones y registros serán mantenidos confidenciales.
- Recibir información completa, en la medida en que sea conocida por el médico, sobre el diagnóstico, tratamiento, procedimiento y pronóstico, así como tratamientos o procedimientos alternativos y los posibles riesgos y efectos secundarios asociados.
- Ser informado completamente del alcance de los servicios disponibles en la instalación, las disposiciones para atención fuera de horario y de emergencia, y los cargos relacionados por los servicios prestados.
- Participar en las decisiones relacionadas con la intensidad y el alcance del tratamiento. Si el paciente no puede participar, sus derechos serán ejercidos por su representante designado o por otra persona legalmente autorizada.
- Tomar decisiones informadas sobre su atención.
- Rehusar tratamiento en la medida permitida por la ley y ser informado de las consecuencias médicas de dicha negativa. El paciente acepta la responsabilidad por sus acciones si rehúsa el tratamiento o no sigue las instrucciones del médico o de la instalación.
- Aprobar o rechazar la divulgación de sus registros médicos a cualquier persona fuera de la instalación, excepto en caso de transferencia a otra institución médica, o según lo exija la ley o un contrato de pago de terceros.
- Ser informado sobre cualquier experimentación humana u otros proyectos de investigación/educación que afecten su atención o tratamiento, y puede negarse a participar sin que ello afecte su atención habitual.
- Expresar quejas/grievances y sugerencias en cualquier momento sin discriminación ni penalización.
- Recibir ayuda para cambiar de médico o dentista primario o especialista si hay otros calificados disponibles.
- Obtener acceso y/o copias de sus registros médicos individuales.
- Ser informado sobre la política de la instalación respecto a directivas anticipadas/testamentos vitales.
- Ser informado completamente antes de cualquier transferencia a otra instalación u organización y asegurarse de que la instalación receptora haya aceptado la transferencia.
- Expresar creencias espirituales y prácticas culturales que no dañen ni interfieran con el plan médico previsto.
- Estar libre de abuso, negligencia, explotación, coerción, manipulación, abuso sexual, agresión sexual, reclusión o restricción.
- Recibir información en un idioma que entienda, utilizando un intérprete propio o uno proporcionado por la instalación.
- Tener una evaluación inicial y reevaluaciones regulares del dolor.
- Recibir educación, cuando corresponda, para pacientes y familias sobre su papel en el manejo del dolor, así como las posibles limitaciones y efectos secundarios del tratamiento del dolor.

## EL PACIENTE ES RESPONSABLE DE:

- Ser considerado con otros pacientes y el personal, y ayudar a controlar el ruido, el humo y otras distracciones.
- Respetar la propiedad de los demás y de la instalación.
- Informar si comprende claramente el plan de tratamiento y lo que se espera de él o ella.
- Cumplir con las citas y, si no puede hacerlo por cualquier motivo, notificar a la instalación y al médico.
- Proporcionar a los proveedores de atención la información más precisa y completa sobre quejas actuales, enfermedades pasadas y hospitalizaciones, medicamentos, cambios inesperados en su estado de salud u otros asuntos relacionados.
- Observar las normas de la instalación durante su estancia y tratamiento; si no sigue las instrucciones, pierde el derecho a la atención en la instalación y es responsable del resultado.
- Cumplir puntualmente con sus obligaciones financieras con la instalación.
- Realizar el pago a la instalación por copias de los registros médicos que solicite.
- Identificar cualquier inquietud relacionada con la seguridad del paciente.

## QUEJAS O RECLAMOS:

Si tiene un problema o queja, por favor hable con uno de nuestros empleados para abordar su inquietud. Si es necesario, su problema será escalado a la administración del centro para resolución. Usted tiene derecho a que sus quejas verbales o escritas sean investigadas y a recibir notificación por escrito de las acciones tomadas. Puede comunicarse con las siguientes agencias:

**Administrador de Arrowhead Endoscopy Center** 7168 W. Campo Bello Dr., Ste A, Glendale, AZ 85308 (623) 376-8600

**Bureau Chief, Medical Facilities Licensing** Arizona Department of Health Services

150 N. 18th Ave., Suite 450

Phoenix, AZ 85007

(602) 364-2843

Sitio web estatal: <http://www.azdhs.gov>

## Los beneficiarios de Medicare también pueden presentar una queja ante:

Medicare Beneficiary Ombudsman

[www.medicare.gov/claims-and-appeals/medicare-rights/get-help/ombudsman.html](http://www.medicare.gov/claims-and-appeals/medicare-rights/get-help/ombudsman.html)

1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)

**Office of the Inspector General** <http://oig.hhs.gov>

Una copia de estos Derechos y Responsabilidades del Paciente está disponible en nuestro sitio web en

<https://arrowheadendoscopy.com/> o en una copia impresa a solicitud.