



DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL PACIENTE Y FAMILIA

- El paciente y su familia tienen el derecho a una atención considerada y respetuosa.
- El paciente y su familia tienen el derecho a obtener información completa y actualizada sobre: servicios, diagnósticos, tratamientos, y pronósticos en términos entendibles.
- El paciente tiene el derecho a recibir la información necesaria por parte de su Médico de Cabecera (Médico de Atención Primaria) para dar su consentimiento antes de iniciar cualquier procedimiento o tratamiento. Cuando el paciente solicita información sobre alternativas médicas, el paciente tiene el derecho a dicha información y saber el nombre de la persona responsable de los procedimientos y/o tratamiento.
- El paciente tiene el derecho a elegir a su Médico de Cabecera.
- El paciente tiene el derecho de rechazar el tratamiento, en la medida permitida por la ley y a ser informados de las consecuencias médicas de su acción.
- El paciente tiene el derecho a toda consideración de su privacidad, confidencialidad y seguridad con respecto a sí mismo en el programa de Hospice of the Western Reserve.
- El paciente tiene el derecho a tener sus pertenencias respetadas.
- El paciente tiene derecho a esperar que todas las comunicaciones y registros relacionados a su atención serán tratados confidencialmente.
- El paciente tiene derecho a recibir atención constante en su tratamiento.
- El paciente y su familia tienen el derecho a examinar y recibir una explicación de las responsabilidades financieras independientemente de la fuente de pago.
- El paciente tiene el derecho a ser informado de los resultados de la evaluación física, social, psicológico, espiritual, económico, y las necesidades de seguridad.
- El paciente tiene derecho a tener un plan individual de atención que incluye evaluación, planificación, implementación y evaluación por un miembro del equipo apropiado.
- El paciente tiene el derecho a participar, con su familia y el equipo apropiado, en el desarrollo de un plan individualizado para su atención y cuando hay diversidad de opinión, un escenario para el dialogo adicional será proporcionado. El Comité de ética es un grupo interdisciplinario que ofrece un dialogo confidencial, sin prejuicios para revisar y discutir las preocupaciones éticas. Para reportar un problema ético al Comité de Ética, usted puede solicitar a uno de los miembros de Hospice of the Western Reserve una solicitud del formulario de revisión, o en horario de atención llamar a 440.942.6699.
- El paciente tiene el derecho a tener cuidado y enseñanza dirigida hacia una óptima calidad de vida en un ambiente que preserva la dignidad y contribuye a una autoimagen positiva.
- El paciente tiene el derecho a la correcta identificación de los miembros del personal y a recibir información adecuada sobre los responsables de la prestación de la atención, tratamiento y servicios.
- El paciente tiene la seguridad de contar que el personal de atención tiene conocimiento actual en sus respectivos campos.
- El paciente tiene el derecho a una evaluación apropiada de su condición de salud, para recibir el tratamiento efectivo de manejo del dolor y los síntomas relacionados con las condiciones de su grave enfermedad.
- El paciente tiene derecho a tener consentimiento para grabar o filmar, para fines distintos de identificación, diagnóstico y tratamiento.
- El paciente tiene el derecho a ser protegido y no formar parte como tema de investigación. Y serán respetados sus derechos durante la investigación y ensayos clínicos en seres humanos.
- El paciente y la familia tiene derecho a presentar una queja si no está satisfecho con la atención o se siente que ha sido discriminado. Llame o escriba a la oficina del Hospicio de la Western Reserve al Oficial de Cumplimiento a 216.383.2222.
- Si un paciente ha sido adjudicado incompetente bajo la ley estatal por la Jurisdicción adecuada, los derechos del paciente son ejercidos por la persona designada conforme a la ley estatal para actuar en nombre del paciente.
- Si un tribunal no adjudicó a un paciente incompetente, cualquier representante legal designado por el paciente y de acuerdo a la ley estatal puede ejercer los derechos del paciente en la medida permitida por la ley del estado.
- El paciente tiene el derecho a estar libre de maltrato, negligencia o abuso verbal, mental, sexual y físico; incluyendo lesiones de origen desconocido, libre de restricción o reclusión y apropiación indebida de propiedad paciente.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Yo (Nosotros) he/hemos dado consentimiento para obtener los servicios de Hospice of the Western Reserve y me comprometo a:

- Participar en el desarrollo de mi Plan de atención en conjunto con Hospice of the Western Reserve, que incluye al Médico, y continuamente discutir metas para mi cuidado, actividades de la vida diaria y la calidad de vida.
- Participar en el desarrollo del manejo de los cuidados que pueden implicar; el cuidado personal, tratamientos y administración de medicamentos.

- Informar a Hospice of the Western Reserve de otras agencias que estén prestando servicios de atención a mi persona.
- Estar en casa y disponible para las visitas programadas con los miembros de Hospice of the Western Reserve. Entiendo que tendré que permitir una media hora antes y después de la hora programada por circunstancias de; tráfico, condiciones meteorológicas y acontecimientos imprevistos.
- Notificar a Hospice of the Western Reserve si tengo que cancelar o cambiar el tiempo de la programada visita.
- Presentar la solicitud al equipo de apoyo, no menos de 72 horas de anticipación con la seguridad de que el equipo hará todos los intentos de cumplir con mi solicitud.
- Resolver problemas de atención con la enfermera principal de Hospice of the Western Reserve. El líder del equipo puede ser contactado para colaborar en la resolución.
- Tratar al personal de cuidado de Hospice of the Western Reserve con respeto y cortesía, entendiendo que si ellos no gozan de tal respeto y cortesía, dejan el Centro inmediatamente. La visita posterior se programara con la asistencia del líder del equipo.
- Llamar a uno de los miembros de Hospice of the Western Reserve en caso de cualquier pregunta o cambio de condición o síntomas.

PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN

Hospice of the Western Reserve se compromete a responder a todos los reclamos. Le recomendamos que hable con nosotros con respecto a cualquier problema que afecta a su cuidado. Si usted tiene una queja sobre la atención prestada, le instamos a seguir los siguientes pasos:

- Hablar por teléfono con su Trabajador Social o Enfermera Principal; la mayoría de los problemas se resolverán de esta manera. Si su problema no se resuelve, el paciente y su familia deben ponerse en contacto con el Oficial de Cumplimiento durante horas de oficina regulares o presentar un reclamo formal por escrito a Hospice of the Western Reserve.
- El paciente y su familia pueden presentar su reclamo por escrito u oral a la siguiente dirección:
Hospice of the Western Reserve
17876 St. Clair Avenue
Cleveland, Ohio 44110
- Todos los reclamos serán investigados dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de su reclamo.

CUMPLIMIENTO CORPORATIVO

Normas de Conducta

De acuerdo a nuestra misión, Hospice of the Western Reserve opera de una manera ética y consciente; ajustándose a las leyes y reglamentos en la prestación de atención y servicios a pacientes con enfermedad avanzada que son las comunidades que servimos. Hospice of the Western Reserve no tolerará ningún fraude, pérdida o abuso en su ejecución administrativa o en la prestación de servicios a nuestros pacientes y sus familias. Todo individuo tiene la responsabilidad de actuar de acuerdo a las leyes, para participar activamente y promover el cumplimiento como un empleado o

voluntario de Hospice of the Western Reserve y debe reportar cualquier actividad que se convirtiera en una violación de cualquier ley o reglamento.

Cualquiera puede reportar inquietudes con respecto a la falta de cumplimiento; en persona, por escrito, vía correo de voz o mediante una llamada al buzón de voz línea directa de cumplimiento de normas al número: **216-383-6688**.

Hospice of the Western Reserve tiene un buzón de voz línea directa; está en el lugar para su uso del personal, contratistas independientes, los pacientes y las familias siete (7) días a la semana, 24 horas al día. Todo individuo pueden dejar un mensaje para el oficial de cumplimiento, si se dieron cuenta de una presunta mal acción o si tienen alguna inquietud con respecto a la conducta de poca ética o ilegal, por lo que involucre a Hospice of the Western Reserve, se solicitará su nombre, así que pueden ser contactados para seguimiento del caso si es necesario. Sólo el Oficial de Cumplimiento tendrá acceso al buzón de la línea directa de cumplimiento de normas.

Oficial de Cumplimiento

Shareefah Sabur
Jefe de Calidad y Educación Oficial
17876 St. Clair Avenue
Cleveland, Ohio 44110

Teléfono: 216.383.5250

CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD DEL PACIENTE

Hospice of the Western Reserve implementa pólizas y procedimientos para aplicar los derechos de privacidad del paciente como está especificado en la regla de privacidad de las disposiciones de la simplificación administrativa requerido por La Portabilidad de Seguro de Salud y la Responsabilidad de Trabajo del 1996 de Normas Privadas (Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996, HIPAA).

Los pacientes atendidos por Hospice of the Western Reserve tienen los siguientes derechos:

- De recibir una copia del aviso de Prácticas de Privacidad de la Organización.
- Solicitar restricciones en los usos y divulgaciones de información médica.
- Solicitar servicios de comunicación confidencial.
- Puede acceder a su información de salud protegida para inspección y/o copia.
- Puede enmendar su información de salud.
- Puede solicitar una contabilidad de divulgaciones de información médica.

¿Cómo solicitar expedientes médicos?

Registros Médicos Electrónicos
Hospice of The Western Reserve
17876 St. Clair Avenue
Cleveland, Ohio 44110

Teléfono: 216.383.2222