



UNIVERSITY OF MICHIGAN
HEALTH-SPARROW
MICHIGAN MEDICINE

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

La misión de University of Michigan Health-Sparrow es mejorar la salud de nuestra comunidad y del mundo. Nos preocupa que cada paciente sea tratado con dignidad, respeto y compasión. Reconocemos que todos los pacientes tienen derechos básicos y nos comprometemos a respetarlos.

Asimismo, UM Health-Sparrow tiene derecho a esperar un comportamiento razonable y responsable de los pacientes, sus familiares y amigos. En el cumplimiento de esta misión, y de acuerdo con las leyes del estado de Michigan, los siguientes derechos y responsabilidades se aplican a todos los pacientes.

Su equipo de atención médica

Muchos médicos, enfermeros y otros profesionales de la salud participan en la atención de los pacientes.

Cada paciente tiene:

- **Un médico principal:** el doctor principal responsable de su cuidado.
- **Una enfermera registrada en el entorno hospitalario:** la enfermera que coordina y dirige la atención de enfermería.

Además, otros médicos, residentes, enfermeros y profesionales de la salud aliados ayudarán con su plan de tratamiento. Dado que UM Health-Sparrow es una institución de enseñanza de alto nivel, es posible que estudiantes en diversas etapas de formación en el campo de la salud también participen en la prestación de su atención médica.

Los derechos que tiene en calidad de paciente de UM Health-Sparrow

Por ser paciente de UM Health-Sparrow, usted tiene el derecho a recibir información, la cual debe presentarse en términos que se entiendan, cada vez que reciba atención.

EMTALA (La Ley de Trabajo y Tratamiento Médico de Emergencia)

Usted tiene derecho a recibir tratamiento de urgencia para estabilizar su condición si viene al Departamento de Urgencias del hospital.

Acceso a atención respetuosa

Usted tiene el derecho de tener acceso a un tratamiento justo en un entorno

seguro, sin importar su edad, raza, credo, sexo, características personales, identidad de género, orientación sexual, estado civil, origen, valores culturales o espirituales, discapacidades o fuente de pago. Los arreglos como aquellos de casos de animales de servicio se harán como lo establece ADA (Acto para Americanos con discapacidad).

Seguridad

La seguridad del paciente es nuestra prioridad. Como paciente, usted tiene derecho a recibir atención en un entorno seguro. En UM Health-Sparrow, todo mundo tiene una función para que la atención de su salud sea segura.

Usted juega un papel crucial para que su atención sea segura al ser un miembro activo, involucrado e informado de su equipo de atención médica.

La percepción que tenga de riesgos a la seguridad, las sugerencias o ideas para hacer mejoras se escucharán y se atenderán debidamente. Le rogamos que informe a sus proveedores de atención de la salud de cualquier inquietud que tenga. Las sugerencias que tenga en cuanto a mejoras siempre serán bien recibidas.

Si lo desea, también puede enviar sus sugerencias o ideas al Departamento de Experiencia del Paciente.

Usted tiene derecho a conocer la identidad y el cargo de las personas que le atiendan, y de saber qué médico u otro profesional es el principal responsable de su atención. Su equipo de atención podría estar integrado de médicos, médicos residentes, auxiliares de médico, enfermeros, enfermeros especializados o estudiantes.

Usted tiene derecho a estar libre del aislamiento y del uso de toda restricción que no sea necesaria desde el punto de vista médico. Esas medidas las determina su médico y se recurre a ellas solo con el fin de evitar que se cause lesiones o lesione a otras personas, y solo después de que se hayan considerado otras medidas menos restrictivas.

Usted tiene el derecho de estar libre de abuso mental, físico, sexual y verbal, así como de desatención y explotación.

Comunicación y visitación

Usted tiene derecho a escuchar y ver información en una manera que la entienda.

Tiene el derecho a escuchar y ver la información en el idioma de su preferencia, si es que no habla inglés o tiene dificultades de audición. Se ofrecen servicios de traducción sin costo alguno.

Usted tiene derecho a que sus preguntas y peticiones se le respondan de forma rápida y razonable.

Tiene derecho a recibir visitas, llamadas telefónicas y comunicados por escrito. Las visitas podrían ser su cónyuge, su pareja (incluso una pareja del mismo sexo), otro familiar o una amistad, a menos que la presencia de esa persona interfiera con los derechos o la seguridad de los demás, o bien sea poco segura desde el punto de vista médico o terapéutico.

Tiene el derecho de aceptar o negarse a ver visitas, salvo que se trate de una orden del médico.

Privacidad y confidencialidad

Usted tiene el derecho, dentro de lo que marque la ley, a la privacidad personal y de la información en cuanto al tratamiento y cuidado de sus necesidades personales; teniendo presentes la dignidad personal, la diversidad y las preferencias religiosas y otras de carácter espiritual.

Tiene el derecho a negarse hablar con cualquier persona que no esté oficialmente relacionada con el hospital, incluso visitantes o personas que estén oficialmente relacionadas con el hospital pero que no participen directamente en su atención.

Tiene el derecho de que se le entreviste y se le examine en entornos diseñados para garantizar una razonable privacidad visual y auditiva. Eso abarca el derecho a que haya otra persona presente durante ciertas partes de un examen físico, un tratamiento o un procedimiento que realice un profesional de la salud.

Tiene el derecho de esperar que toda conversación sobre su cuidado se lleve a cabo de forma discreta y que las personas que no estén directamente involucradas en su atención no estarán presentes sin su permiso.

Tiene el derecho de que sus registros médicos solo los vean personas para fines que la ley permita.

Control del dolor

Usted tiene el derecho a que el dolor se le evalúe y se le controle debidamente, lo cual podría incluir:

- Información sobre el control del dolor y medidas para remediar el dolor.
- Personal encargado de la prevención y del control del dolor.
- Profesionales de la salud que atiendan con prontitud quejas de dolor.
- Los informes de dolor serán atendidos.

Información y educación

Usted tiene derecho a obtener, del equipo de atención responsable de coordinar y proporcionarle atención, información completa y vigente sobre diagnósticos (hasta el grado en que se conozcan), tratamientos, alternativas, riesgos y todo pronóstico que se conozca. Esa información se debe presentar en términos que usted entienda. Si no fuera recomendable desde el punto de vista médico proporcionarle dicha información, la misma se debe poner a la disposición de su representante legal. Usted puede esperar que se le proporcione información:

- Que sea necesaria para que pueda continuar su cuidado al salir del hospital.
- Que le ayude a recuperarse y a mantener o mejorar su funcionalidad.
- Que le ayude a controlar enfermedades o el avance de síntomas.
- Que le ayude a obtener mejores resultados.

Consentimiento

Usted tiene derecho a participar, de forma razonable e informada, en la toma de decisiones en cuanto a su cuidado. En la medida que sea posible, esto se debe basar en una explicación clara y concisa de su condición y de los procedimientos que se tengan planeados, incluso los posibles beneficios, la posibilidad de cualquier riesgo de muerte o de efectos secundarios serios, problemas relacionados con la recuperación y las probabilidades de éxito.

Antes de que se le someta a cualquier procedimiento, usted o su representante legal proporcionarán de forma voluntaria un consentimiento informado. Se le informará si existen alternativas relevantes desde el punto de vista médico de atención o de tratamiento.

Tiene derecho a solicitar tratamiento. Sin embargo, el que tenga derecho de tomar decisiones sobre la atención de su salud no significa que pueda exigir tratamiento o servicios que sean inadecuados o innecesarios desde el punto de vista médico.

Rechazo del tratamiento

Usted tiene derecho a rechazar el tratamiento o a retener el consentimiento informado. Con la excepción de emergencias, el médico debe obtener el consentimiento informado necesario antes de iniciar cualquier procedimiento o tratamiento, o ambos.

Su participación en ensayos clínicos o en la recolección de datos para fines de investigación es voluntaria. Tiene el derecho a negarse a participar en cualquier momento durante el proceso.

Instrucciones por adelantado

Usted tiene derecho a recibir información sobre instrucciones por adelantado.

Las instrucciones por adelantado garantizan que sus deseos que exprese en forma escrita o verbal se cumplan. Siempre que sus instrucciones por adelantado se presenten en un formato válido, UM Health-Sparrow cumplirá sus deseos y los conservará en su registro médico actual si resulta adecuado.

El formulario Designación de Representante del Paciente (Instrucciones por Adelantado) incluye Instrucciones para la Atención Médica y Poder Legal Duradero para la Atención Médica. Para obtener más información, comuníquese con su cuidador, o bien llame al Departamento de Experiencia del Paciente.

Expedientes médicos

Usted tiene derecho a ver su expediente médico en momentos que sean adecuados para usted y para el personal. Una vez que reciba el alta, puede solicitar y obtener una copia de su expediente médico llamado al **517-364-2276**.

Tiene derecho a solicitar que se hagan modificaciones a su información protegida de salud (PHI, por sus siglas en inglés).

Tiene derecho a que su ficha personal y médica se conserve de manera confidencial, privada y segura. Es posible que nosotros utilicemos o demos a conocer información protegida de salud sin su permiso como se explica en nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad; por ejemplo, para coordinar su atención o enviar reclamos a su compañía de seguros.

Usted tiene una variedad de otros derechos relacionados con su expediente médico, los cuales se explican en el Sistema de Salud de UM Health-Sparrow **Aviso de Prácticas de Privacidad**. Si lo desea, puede obtener una copia del **Aviso de Prácticas de Privacidad**, para ello, debe llamar a Relaciones del Paciente.

Inquietudes sobre facturación

Usted tiene el derecho a obtener detalles sobre todos los puntos de su factura. Si la solicita, se le dará información sobre ayuda financiera. Si tiene preguntas sobre la facturación o sobre seguros, llame al **517-364-7999**.

Sus responsabilidades como paciente

Respeto y consideración

Usted es responsable de mostrar consideración a los derechos de los demás pacientes y del personal de atención médica. Eso incluye no fumar y controlar el ruido y las visitas. Los cuidadores y los pacientes tienen expectativas de privacidad, las cuales se deben respetar. Las grabaciones en video, de voz

y el tomar fotografías de otras personas se limitan de forma estricta. Usted es responsable de mostrar respeto por la propiedad de los demás y de UM Health-Sparrow. Entiende que toda conducta abusiva o irrespetuosa podría resultar en que se le interrumpa la atención.

Seguridad

Usted juega un papel crucial en la seguridad de su atención al ser miembro activo, involucrado e informado de su equipo de atención médica. Usted es responsable de:

- Colaborar con su médico, enfermero y otros proveedores de cuidados de la salud para tomar decisiones en cuanto a su atención.
- Pida a un familiar o amistad que sean parte de su equipo de atención médica en caso de que usted se encuentre muy enfermo.
- Haga preguntas hasta que comprenda las respuestas (sobre tratamientos, procedimientos, medicamentos, etc.).
- Averigüe sobre los posibles riesgos de negarse a someterse a un examen o un procedimiento.
- Pregunte por qué es necesario hacer un examen o recibir un tratamiento, de qué manera le ayuda y si usted estaría mejor si no se somete a él. Tenga presente que no siempre es mejor que se le hagan más cosas.
- Asegúrese de que usted, su médico y su cirujano estén de acuerdo y tengan claro todo lo que se vaya a hacer exactamente si se va a someter a una cirugía.
- Pida a su médico o a sus proveedores de cuidados de la salud que le expliquen el plan de tratamiento que se recomiende o que se haya prescrito.
- Pida información sobre sus medicamentos, si los hubiere, en términos que usted entienda. Usted tiene que saber:
 - Para qué son
 - Cómo debe tomarlos
 - Por cuánto tiempo debe tomarlos
 - Cuáles son los efectos secundarios
 - Qué hacer si se presentan efectos secundarios
 - Si es seguro tomar otros medicamentos, alimentos y suplementos
 - Qué alimentos, bebidas y actividades debe evitar
 - Dónde los debe guardar

Cumplimiento

Usted es responsable de seguir el plan de tratamiento que recomiende el médico que sea el principal encargado de su atención. Eso podría abarcar seguir las instrucciones de enfermeros y otros miembros del equipo de

atención médica a medida que estos lleven a cabo su plan de atención, ejecuten las órdenes de su médico y hagan cumplir las correspondientes reglas y regulaciones.

Control del dolor

Usted es responsable de:

- Colaborar con el médico y el enfermero para elaborar un plan de control del dolor.
- Preguntar al médico o al enfermero qué debe esperar en cuanto a dolor y al control de este.
- Ayudar al médico y al enfermero a evaluarle el dolor.
- Hablar de las opciones para el alivio del dolor con el médico y los enfermeros.
- Expresarle al médico o al enfermero cualquier inquietud que tenga en cuanto a tomar analgésicos.
- Pedir analgésicos en cuanto comience a sentir dolor.
- Cumplir las órdenes del médico respecto a medicamentos.
- Informar al médico o al enfermero si el dolor no desaparece o cuando no desaparezca.

Proporcionar información

Como paciente, usted forma parte integral de su equipo de atención médica.

Por lo tanto, usted es responsable de:

- Participar en la toma de decisiones en cuanto a su cuidado y atención médica
- Proporcionar, a su leal saber, información precisa y completa sobre quejas actuales, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos, alergias y otros asuntos relacionados con su salud
- Informar al profesional correspondiente de cambios inesperados que haya en su condición
- Comunicar si entiende claramente su plan de atención y lo que se espere de usted

Educación

Se espera que usted participe en el proceso de enseñanza/aprendizaje a fin de adquiera y comprenda los conocimientos y las conductas que fomentan la recuperación, mantienen o mejoran la funcionalidad, o bien que controlan el avance de la enfermedad o de los síntomas.

Instrucciones por adelantado

Si usted cuenta con instrucciones por adelantado en un formato válido y las presenta al momento de registrarse o a un miembro de su equipo de atención,

las mismas se conservarán en su ficha médica siempre que resulte apropiado.

Usted es responsable de informar a UM Health-Sparrow y a sus proveedores de cuidados de la salud si elabora, modifica o revoca una instrucción por adelantado. No es necesario contar con instrucciones por adelantado para recibir tratamiento, y si lo desea puede renunciar a su derecho de contar con ellas.

Si se encuentra incapacitado o no puede hablar, ante la falta de

instrucciones por adelantado la ley del estado de Michigan establece que un representante puede hablar a nombre suyo. Las siguientes personas podrían servir de representantes en orden de autoridad: un cónyuge, un hijo adulto o una mayoría de hijos adultos, un padre, un hermano adulto o una mayoría de hermanos adultos, un familiar adulto que haya mostrado interés especial por usted, una amistad cercana o un sustituto aprobado por un tribunal.

Comité de ética

En el curso de atender a pacientes en un hospital moderno pueden surgir retos de carácter ético.

Una Consulta de ética es una reunión en la que el paciente, sus familiares y el equipo de atención médica analizan abiertamente los retos que hay con el fin de resolverlos en una forma que sea útil.

Si durante su atención se presentara un conflicto de carácter ético, usted o su representante legal podría solicitar una Consulta de ética. Si lo desea, puede pedir a cualquier miembro de su equipo de atención médica que le ayude a solicitar una consulta.

Cargos

Usted es responsable de garantizar que sus obligaciones financieras por el cuidado de salud que reciba se cubran a la brevedad posible.

Rechazar tratamiento

Usted es responsable de sus actos si se niega a recibir tratamiento o no sigue las instrucciones del equipo de atención médica.

Bienes personales

UM Health-Sparrow no se hace responsable de efectivo, objetos de valor ni artículos personales que usted traiga al hospital. Si es usted hospitalizado, se le ruega que deje todos sus artículos de valor, sus joyas y otros objetos personales en su hogar, o bien que los envíe a casa con sus familiares o con una persona que usted confíe que los cuidará como debe ser. Si es necesario,

y a petición suya, los cuidadores del hospital se pondrán en contacto con el personal de seguridad para que guarde sus objetos de valor pequeños en la caja fuerte del hospital.

Inquietudes que tenga

Si usted o su representante legal tienen una inquietud en cuanto a cualquier aspecto de su atención en UM Health-Sparrow, se le insta a que nos la haga saber de inmediato para que se resuelva. El hecho de que nos informe al respecto no afectará en ninguna forma la atención que reciba en el futuro. Los comentarios que ofrezca los consideramos como una oportunidad para mejorar el cuidado y el servicio.

Para resolver sus inquietudes puede hacer lo siguiente:

- Hablar con su médico o su enfermero (la opción que sea más directa).
- Hablar con el supervisor del departamento donde surgió la inquietud.
- Si es usted paciente hospitalizado, también puede hablar con el enfermero encargado, el jefe de enfermeros, el director de atención a pacientes, el administrador o el supervisor de turno. El servicio de operadora le puede conectar con cualquiera de esas personas.

Si sus proveedores de cuidados de la salud no pueden resolver con prontitud sus inquietudes, le rogamos que contacte a Relación de Pacientes.

Contacto de Relación de Pacientes:

- Lansing: **517-364-3935** o al **43935** si marca dentro de las instalaciones de UM Health-Sparrow
- Specialty Hospital: **517-364-3935** or **43935** si marca dentro de las instalaciones de UM Health-Sparrow
- Mary Free Bed at UM Health-Sparrow Lansing: **517-364-3935** or **43935** si marca dentro de las instalaciones de UM Health-Sparrow
- Carson: **517-364-5991** or **45991** si marca dentro de las instalaciones de UM Health-Sparrow
- Ionia: **616-523-1712**
- Eaton: **517-541-5890**
- Clinton: **517-364-5991** or **45991** si marca dentro de las instalaciones de UM Health-Sparrow

Si lo desea, también puede presentar una queja por:

- Correo electrónico: **PatientExperience@UMHSparrow.org**
- Correo directo: Patient Relations, 1215 E. Michigan Ave., Lansing, MI 48912

Si UM Health-Sparrow no resuelve su inquietud a su entera satisfacción, también tiene el derecho de presentar una queja ante cualquiera de las siguientes entidades:

- State of Michigan Licensing and Regulatory Affairs – Llame a la línea directa gratuita de quejas al **800-882-6006**. Completar un formulario de queja de un centro de salud (BHS-OPS-361).
- Michigan Department of Community Health – The Bureau of Community and Health Systems, P.O. Box 30664, Lansing, MI 48909.
Teléfono: **800-882-6006**
Correo electrónico **BCHS-Complaints@Michigan.gov**
- The Joint Commission – Office of Quality and Patient Safety, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181.
Teléfono: **800-994-6610**
Correo electrónico: **CustomerService@JointCommission.org**
- *Para los pacientes que tiene la seguridad de Medicare:* Livanta LLC, BFCCQIO, 10820 Guilford Rd., Suite 202, Annapolis Junction, MD 20701-1105
Teléfono: **888-524-9900**

Aviso de no discriminación y accesibilidad

La discriminación va en contra de la ley

El Sistema de Salud de UM Health-Sparrow no discrimina a ninguna persona por motivos de raza, color, religión, sexo, origen nacional, edad, peso, altura, estado civil, orientación sexual, identidad y/o expresión de género, o discapacidad en la admisión, tratamiento o participación de los pacientes en sus programas, servicios y actividades.

Las personas que crean haber sido objeto de discriminación deben ponerse en contacto con el Coordinador de UM Health-Sparrow Sección 1557 número **517-364-5076**.

Servicios de interpretación

UM Health-Sparrow ofrece ayudas y servicios gratuitos a las personas con discapacidad para que se comuniquen eficazmente con nuestros cuidadores, como, por ejemplo

- Intérpretes de lengua de señas calificados
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio y otros formatos electrónicos accesibles)

UM Health-Sparrow también ofrece servicios lingüísticos gratuitos a las personas cuya lengua principal no es el inglés, como intérpretes cualificados, e información importante escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, póngase en contacto con el Servicio de Intérpretes llamando al **517-364-5076**.



**UNIVERSITY OF MICHIGAN
HEALTH-SPARROW**
MICHIGAN MEDICINE

UofMHealthSparrow.org