



## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

El Vail Valley Medical Center (VVMC) proporcionará el cimiento para la comprensión y el respeto de los derechos de los pacientes y de sus familias. Proporcionaremos atención que es respetuosa de las diferencias culturales, raciales, religiosas u otras. No discriminaremos basados en raza, color, creencia, religión, edad, sexo, orientación sexual, nacionalidad, discapacidad o forma de pago. Le proporcionaremos atención que es respetuosa de las diferencias culturales, de raza, religiosas u otras. Responderemos a los pedidos razonables para tratamiento y a sus necesidades de atención médica. Nuestra respuesta dependerá de la urgencia de su situación y de nuestra capacidad para proporcionar el tipo de tratamiento que usted necesite.

Le pedimos que participe en las decisiones sobre su atención médica hablando con las personas que lo cuidan y tomando un rol activo en la planificación de su cuidado. Esto ayuda a garantizar que el cuidado que recibe mantiene su dignidad y refleja sus deseos y valores. Un responsable sustituto o apoderado podría ejercer estos derechos en nombre del paciente si el paciente no está capacitado para tomar decisiones, es legalmente incompetente o es un menor. La asistencia de un intérprete está disponible sin costo para usted y/o su familia cuando recibe servicios prestados por el hospital.

### SUS DERECHOS COMO PACIENTE

Como paciente de nuestro VVMC, usted tiene derecho a los siguientes derechos.

#### Información sobre su cuidado

- Conocer la identidad y situación profesional de los individuos que le proporcionan un servicio y conocer qué médico u otro profesional es el responsable principal de su cuidado, y el derecho de conocer cuando son estudiantes, residentes u otros aprendices.
- Recibir información detallada y actual sobre su diagnóstico, tratamiento, y pronosis en términos que puede comprender y ser informado sobre los resultados de su atención, incluyendo cualquier resultado inesperado.
- Tener acceso a toda la información contenida en su historial médico.
- Recibir una explicación de cualquier procedimiento propuesto, droga o tratamiento en términos que puede comprender. La explicación debe incluir:
  - Una descripción de la índole y fin del procedimiento, droga o tratamiento
  - Los posibles beneficios
  - Los efectos secundarios, riesgos o desventajas serias conocidas.
  - Los costos potenciales
  - Los problemas relacionados con la recuperación
  - La posibilidad del éxito
  - La discusión de procedimientos o tratamientos alternativos
- Aceptar o rechazar cualquier procedimiento, droga o tratamiento y ser informado de las consecuencias de tal rechazo.
- Escoger quién lo puede visitar cuando está en el hospital, cambiar de opinión sobre quién puede visitarlo, y recibir una explicación de las circunstancias bajo las cuales podríamos limitar las visitas.

- Designar una persona de apoyo para tomar decisiones por usted sobre las visitas si está incapacitado para tomar o comunicar aquellas decisiones. Puede designar a una persona de apoyo diferente de su representante legal o sustituto para la toma de decisiones para tomar decisiones sobre su atención médica.
- Conocer sobre las opciones de donación de órganos, tejido u ojos, si es aplicable a su situación.
- Conocer si su cuidado supone la investigación o tratamiento experimental. Tiene derecho a dar su consentimiento para el mismo o rechazar su participación.
- Manifestar una queja sobre la calidad de la atención, cualquier asunto de seguridad o un asunto no resuelto acerca de su cuidado, sin tener miedo a las represalias o cambios en su cuidado. Puede exigir que el hospital responda así como también que proporcione una resolución razonable cuando sea posible.
- Esperar la continuidad razonable de su atención y ser informado por las personas que lo cuidan de opciones realistas de cuidados del paciente cuando el cuidado en el hospital ya no es pertinente. Tiene derecho a participar en el proceso de planificación de su alta.
- Examinar su factura y recibir una explicación de los cargos, sin tener en cuenta la forma de pago para la atención recibida.
- Preguntar sobre los derechos de participación del hospital en organizaciones a las que usted es remitido.
- Ser informado de cualquier política, procedimiento, norma o reglamentación del hospital que aplica a su cuidado.

### Participación en su cuidado

- Participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención
- Formular instrucciones anticipadas para el tratamiento y esperar que éstas sean cumplidas.
- Respalidar al responsable sustituto para tomar decisiones sobre el cuidado de su salud en el caso de que usted pierda la capacidad para tomar estas decisiones.
- Recibir asistencia para obtener una consulta con otro doctor acerca de su cuidado. Esta consulta podría resultar en costos adicionales.
- Solicitar una consulta con un miembro del Comité de Recursos Éticos del hospital acerca de asuntos éticos implicados en su cuidado
- Ser trasladado a otro centro cuando usted lo solicite o cuando sea clínicamente pertinente y cuando la ley lo permita. Tiene derecho a una explicación detallada sobre la necesidad del traslado y las alternativas de tal traslado. El centro al que será trasladado primero debe aceptarlo como paciente.

### La privacidad con respecto a su cuidado

- A la privacidad personal. Las discusiones sobre su cuidado, consultas, exámenes y tratamientos serán llevados a cabo tan discretamente como sea posible.
- Exigir que todas las comunicaciones y documentos relacionados con su cuidado sean tratados de manera confidencial.

### Seguridad, Protección y Confort durante su cuidado

- Hacer que un familiar o representante a elección suya y su propio médico sean notificados sin demora de su admisión al hospital.
- Recibir un cuidado seguro y de calidad.
- Recibir cuidado en un ambiente seguro libre de abusos (mental, físico, verbal o sexual), abandono, explotación o acoso.
- Estar libre de restricción o aislamiento salvo que sean clínicamente necesarios.
- Tener acceso a los servicios de protección.
- Exigir cuidado compasivo incluso si está muriendo o tiene una enfermedad terminal. Esto incluye:
  - El manejo y tratamiento adecuado del dolor
  - El tratamiento de síntomas molestos
  - El apoyo a sus necesidades psicológicas y espirituales

**Nota:** Si usted está incapacitado para ejercer los derechos enumerados aquí, su tutor legal, pariente más cercano o representante legal tiene el derecho de ejercerlos en nombre suyo. En algunas circunstancias, leyes o normas podrían autorizar limitaciones respecto de su capacidad, o aquella de un sustituto, para ejercer cualquiera de los derechos enumerados aquí.

## LINEA DE AYUDA AL PACIENTE & SU FAMILIA

(970) 477-5222

### ¿Tiene preguntas? Obtenga respuestas, ayuda y más

Lo alentamos a que se involucre en el cuidado que recibe aquí en el Vail Valley Medical Center. Por favor no dude en hacer cualquier pregunta a su equipo de atención médica. Si no tiene respuestas o tiene alguna preocupación relacionada con su atención o necesita ayuda en cualquier momento, puede llamar a nuestra Línea de Ayuda para el paciente y su familia al 970-477-5222. Si no está satisfecho con la resolución proporcionada por el Vail Valley Medical Center, puede contactar a la Comisión Conjunta, una organización que acredita y certifica las organizaciones y programas de atención médica, al 1-800-994-6610.

## SUS RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE

Para fomentar la confianza mutua, el respeto y la cooperación para satisfacer sus necesidades de cuidado de la salud, queremos que usted comprenda sus responsabilidades como paciente.

- Proporcionar la información correcta. Usted tiene la responsabilidad de dar a su médico y a otro personal del hospital cualquier información que necesiten para proporcionarle el mejor cuidado. Esté preparado para responder preguntas del personal acerca de:
  - Su enfermedad actual
  - Enfermedades pasadas
  - Hospitalizaciones anteriores
  - Los riesgos para su afección, tales como aquellos causados por alergias o medicamentos que actualmente toma.

Por favor comuníquese al personal sobre cualquier asunto que guarde relación con su salud o sobre cualquier cambio inesperado en su enfermedad. Necesitamos una descripción completa de los síntomas que tiene.

**Nota:** Si usted es parte de un estudio de investigación, es importante que contacte al investigador cuando lo admitan al hospital.

- Seguir su plan de tratamiento. Por favor infórmenos si tiene alguna preocupación sobre su capacidad para seguir el plan de cuidado. Usted es responsable de hacer las preguntas para comprender lo que podría ocurrir si usted no sigue su plan de cuidado.
- Seguir todas las normas del hospital, como la política libre de tabaco y las pautas de visitas para adultos y niños. Le pedimos a los visitantes que consulten en la estación de enfermería acerca de las horas específicas de visitas y pautas para esa área de atención.
- Respetar a los otros pacientes, doctores, y personal del hospital. Todos los pacientes necesitan y de deben exigir un ambiente tranquilo para su recuperación. Por favor, pídale a sus visitantes que hablen en voz baja y eviten hacer ruidos fuertes. Por favor, trate a los médicos y al personal de hospital con consideración y evite los casos de abuso verbal o físico.
- Estar plenamente involucrado en su plan de alta. Usted y sus familiares son responsables de la participación en la mayor medida de lo posible en la planificación de su cuidado una vez que abandone el hospital.
- Dar el consentimiento para una prueba de sangre si cualquier trabajador de la salud entra en contacto con su sangre. Una prueba de sangre para HIV, hepatitis B o hepatitis C no se convertirán en parte de su historial médico. El fin de la prueba es aliviar la ansiedad del trabajador de la salud expuesto y comenzar el tratamiento de ese trabajador lo antes posible, si es necesario.
- Proporcionar cualquier información necesaria para procesar su factura y cumplir con sus obligaciones financieras sin demora. Usted es responsable de proporcionar información actual y precisa sobre su seguro médico y de pagar su factura. Usted y los miembros de su familia deben hacer preguntas si no comprenden la factura del hospital.

## DIRECTIVAS AVANZADAS:

### La comunicación de sus deseos

Por medio de las directivas avanzadas, usted puede tomar decisiones legalmente válidas sobre tratamiento médico en caso de que no esté capacitado para comunicar esas decisiones después. Para ayudar a los pacientes a tomar estas decisiones, la ley de Colorado estipula las instrucciones anticipadas.

La ley federal también aborda esta cuestión desde la perspectiva de proporcionar información. La Ley de Autodeterminación del Paciente es una ley federal que exige que los hospitales proporcionen información por escrito a los pacientes adultos hospitalizados sobre sus derechos bajo la ley estatal para tomar decisiones con respecto a su cuidado médico.

Estamos complacidos en proporcionarle esta información, no sólo de acuerdo a las leyes federales y estatales, pero también en colaboración con usted, como miembro de su equipo de atención médica. No es obligatorio que indique instrucciones anticipadas. Usted recibirá atención de calidad sin importar su decisión.

Es sabio tener en cuenta quién quisiera usted que hablara por usted si usted estuviera inconsciente o incapacitado para hablar por usted mismo. Esta(s) persona(s) se llama(n) sustituto(s) de toma de decisión. Es importante que notifique a su médico, otro personal del hospital, y a su familia y amigos sobre quién(es) a escogido como su(s) sustituto(s) de toma de decisiones. Usted debe discutir sus deseos de atención médica con su(s) sustituto(s) de toma de decisiones, para que pueda(n) comunicar sus deseos si usted está incapacitado para hablar por usted mismo.

### Carta poder para servicios médicos

Hay dos tipos de instrucciones anticipadas. Quizás usted prefiera escoger a alguien legalmente para que hable por usted completando una Carta poder para servicios médicos. Nuevamente, asegúrese de hablar con la(s) persona(s) que ha escogido acerca de sus deseos y valores sobre cuidados médicos, en particular aquellos relacionados con situaciones de final de la vida.

Su apoderado sobre el cuidado de su salud tiene el poder de:

- Tomar decisiones, dar consentimiento, rechazar consentimiento o retirar consentimiento para el tratamiento de cualquier afección física o mental, donación de órganos o autopsia.
- Hacer todos los arreglos necesarios para la hospitalización y atención médico u otro tipo de atención.
- Solicitar y recibir toda la información y expedientes, y firmar autorizaciones para divulgar expedientes.

## Formulario de instrucciones sobre cuidados médicos

Otro tipo de instrucciones anticipadas le permite expresar por escrito sus deseos específicos acerca de aceptar o rechazar tratamientos indicados o tratamientos que prolonguen la vida. En el Vail Valley Medical Center, este documento se llama formulario de instrucciones sobre cuidados médicos. Su médico, personal del hospital y su familia se remitirían a este documento si usted estuviera incapacitado para comunicar sus deseos.

La decisión para crear un formulario de instrucciones sobre cuidados médicos es muy personal y requiere una reflexión cuidadosa. Es mejor preparar el formulario cuando no está enfrentando una crisis.

### Cómo completar instrucciones anticipadas

Por favor, pídale a su enfermera o supervisor administrativo ayuda si decide completar el formulario de instrucciones para cuidados médicos o una carta poder para poder servicios médicos mientras está en el hospital.

No es obligatorio que prepare ninguno de estos formularios. Continuaremos proporcionándole atención, como también le brindaremos apoyo emocional y espiritual, si no tiene instrucciones anticipadas. Tenga en cuenta que puede cambiar o cancelar estas instrucciones en cualquier momento. Infórmele a su médico, personal del hospital y familia acerca de cambios en lo que se refiere a sus instrucciones.

Debe proporcionar una copia de su carta poder para servicios médicos y/o formulario para instrucciones de cuidados médicos cada vez que usted es admitido a un hospital. Por esta razón, es buena idea tener varias copias. Siempre mantenga el original en un lugar donde lo pueda encontrar fácilmente. Se colocará una copia en su expediente médico.

Recuerde, su carta poder para servicios médicos y/o su formulario de instrucciones para cuidados médicos sólo entrarán en efecto cuando usted no pueda comunicar o tomar más sus propias decisiones.

El personal de enfermería está disponible para asistirlo con cualquier pregunta que pueda tener acerca de las instrucciones anticipadas, y para asistirlo si quiere completar cualquiera o ambos formularios.

## COMITÉ DE ÉTICA

Tomar decisiones sobre su atención médica muchas veces acarrea cuestiones morales y éticas difíciles. Puede ser difícil saber que está bien hacer. Sus creencias personales, valores y objetivos pueden ser diferentes de aquellos de sus proveedores de atención médica. Debido a que ambos comparten la responsabilidad en la toma de decisiones, puede que surjan desacuerdos y conflictos serios acerca de lo que se debe hacer.

Si estos problemas y conflictos éticos no se pueden resolver, usted puede solicitar una consulta con un miembro del Comité de Ética del Vail Valley Medical Center. Este comité especial está compuesto de médicos, enfermeras, trabajadores sociales, administradores, capellanes y otros que han sido entrenados para tratar cuestiones morales y éticas.

El Comité de Ética también incluye representantes entrenados de la comunidad. Uno de los trabajos del comité es apoyar a los pacientes, a las familias y a los proveedores de atención médica que están tratando de tomar estas decisiones difíciles.

Los miembros del Comité no toman decisiones sobre su tratamiento. Están allí para actuar como grupo de referencia y para proporcionarle consejos y recomendaciones a usted y a sus proveedores de atención médica. Usted, su tutor legal, su apoderado legal para servicios médicos o su familia pueden solicitar una consulta con un miembro del Comité de Ética. Esta reunión puede ser útil para lograr la resolución de varias cuestiones, problemas o conflictos éticos. Uno de los supervisores administrativos del VVMC puede programar una reunión entre usted y un miembro del Comité de Ética.

Luego de leer esta información quizás tenga aún preguntas. Lo alentamos a que discuta estas preguntas con su médico, enfermera o supervisor administrativo. Otros profesionales de nuestro personal están también entrenados para responder sus preguntas y asistirlo para hablar con un miembro del Comité de Ética. No dude en llamarlos.

**Enfermería representante:** (970) 471-9286  
**Línea de ayuda al paciente & la familia:** (970) 477- 5222  
**Capellán:** (970) 477-5201

## NÚMEROS ÚTILES

Si necesita asistencia para resolver inquietudes acerca de la atención que recibió en el Vail Valley Medical Center, contacte la línea de ayuda al paciente & la familia 477-5222. También puede escoger contactar directamente las siguientes organizaciones externas:

**La Comisión Conjunta**  
Oficina de Supervisión de Calidad  
One Renaissance Blvd.  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
800-994-6610  
www.jointcommission.org

**Los centros para los servicios de Medicare & Medicaid**  
7500 Security Boulevard  
Baltimore, MD 21244  
800-633-4227  
877-486-2048 (TTY para las personas sordas o con deficiencias auditivas)  
www.cms.gov

**El Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de Colorado** HFEMSD-A2  
El Coordinador de Admisión de Quejas  
4300 Cherry Creek Drive South  
Denver, Colorado 80246-1530  
303-692-2827  
www.cdph.state.co.us

**El departamento de agencias de acreditación de Colorado (DORA)**  
1560 Broadway, Suite 1550  
Denver, CO 80202  
303-894-7855 or 800-886-7675  
www.dora.state.co.us



www.vvmc.com

181 W. Meadow Drive | Vail, CO 81657  
(970) 476-2451