



Patients' Rights *Responsibilities*

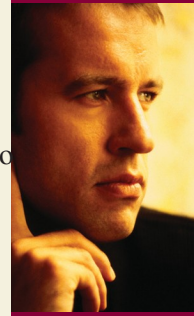
En los Hospitales y Clínicas de la Universidad de Iowa, estamos orgullosos de ofrecer cuidado médico experto en un ambiente donde usted puede esperar servicio de calidad, respeto personal, y consideración para su familia y visitantes. Es nuestra sincera esperanza que su experiencia aquí sea cómoda y beneficiosa.

Nuestros pacientes tienen muchos derechos y responsabilidades. Para obtener otro folleto de los Derechos y Responsabilidades de Pacientes o para comunicarnos sus preocupaciones o quejas, favor de ponerse en contacto con cualquier empleado o con la Oficina de Atención a Pacientes llamando al 319-356-1802.

Derechos del Paciente

Con respecto a su cuidado médico, usted tiene derecho a:

- Ser tratado con consideración y respeto
- Ser tratado con dignidad y participar completamente en todos los aspectos de su cuidado
- Recibir información sobre su diagnóstico, enfermedad, y tratamiento en palabras que usted pueda entender
- Recibir una explicación de todos los procedimientos e información sobre los resultados de su cuidado
- Recibir información sobre el dolor y como aliviarlo
- Recibir una evaluación de su dolor y cómo manejarlo
- Recibir una respuesta inmediata de su doctor o enfermera cuando usted se queje de dolor o molestia
- Solicitar tratamiento
- Negarse a recibir tratamiento hasta lo que sea permitido por la ley y de ser informado de las consecuencias posibles de su decisión
- Saber el nombre y título profesional de las personas que le atienden
- Pedir cambiar su proveedor de servicios de salud
- Obtener una segunda opinión
- Cuidado médico sin ser discriminado por su edad, raza, etnicidad, religión, cultura, lenguaje, discapacidad física o mental, estado socioeconómico, sexo, orientación sexual e identidad o expresión de género.



Con respecto a su cuidado en un hospital de enseñanza, usted tiene derecho a:

- Saber que los Hospitales y Clínicas UI son una institución de enseñanza
- Saber que médicos residentes, estudiantes de medicina y enfermería, u otros en entrenamiento le pueden atender o dar tratamiento bajo supervisión
- Preguntar si alguno de sus proveedores de servicios de salud está en entrenamiento

Con respecto a tomar decisiones y directivas anticipadas, usted tiene derecho a:

- Tomar decisiones informadas o asignar a un representante que tome decisiones por usted
- Recibir información sobre directivas anticipadas tal como un testamento en vida o poder notarial para tomar decisiones sobre servicios de salud
- Crear instrucciones anticipadas y que sean respetadas

Con respecto al uso de tratamiento experimental, usted tiene derecho a:

- Recibir una explicación sobre métodos experimentales ofrecidos para diagnosticar y/o tratamiento
- Aceptar o rehusar tratamientos experimentales o actividades de investigación. Si se rehúsa, su acceso futuro a servicios de salud de calidad no será afectado.

Con respecto a sus necesidades personales, usted tiene el derecho a:

- Privacidad personal
- Respuestas inmediatas, razonables y amables a cualquier petición para servicios dentro de las posibilidades del hospital
- Recibir servicios en un ambiente seguro y confidencial, y no padecer de abuso físico o mental, acoso, y castigo corporal
- Estar libre de restricciones o aislamiento excepto en situaciones donde su seguridad o la de otros deba ser protegida
- Estar libre de restricciones o aislamiento de cualquier tipo con el propósito de extorsión, disciplina, conveniencia, o represalia por el personal
- Usar los servicios de un intérprete y tener acceso a dispositivos de ayuda, cuando sea necesario. Llame al 319-356-1967.
- Recibir comida suficiente, nutritiva y sabrosa, tomando en cuenta sus necesidades religiosas y médicas.
- Reunirse con cleros u otros consejeros espirituales
- Comunicación libre y sin censura por teléfono, carta, o en persona con quien esté dispuesto excepto como sea prohibido por la ley
- Elegir y recibir actividades recreativas y educativas



Con respecto a su médico, familiares, amigos, o pareja, usted tiene derecho a:

- Tener contacto con sus familiares, amigos, o pareja
- Pedir que su familia o su representante designado sea notificado cuando usted sea ingresado al hospital
- Pedir que su médico de cabecera sea notificado que fue ingresado al hospital. Con su consentimiento, le enviaremos a él/ella los reportes sobre su diagnóstico, tratamiento y sus necesidades de cuidado de salud.



Con respecto a sus visitas, usted tiene derecho a:

- Recibir las visitas que usted señale incluyendo, pero no limitadas a su esposa, pareja doméstica o del mismo género, familiares o amigos
- Retirar o denegar esta petición en cualquier momento

Con respecto a sus expedientes y facturas, usted tiene el derecho a:

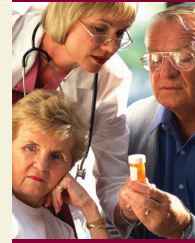
- Privacidad en relación a sus expedientes médicos y personales
- Observar sus expedientes médicos dentro de los límites de la ley
- Una explicación sobre todos los costos que aparecen en su cuenta.

Con respecto a los planes para darle de alta, usted tiene derecho a:

- Estar involucrado en los planes para darle de alta desde el momento que sea ingresado
- Recibir información el cuidado necesario y como cuidarle después que sea dado de alta
- Trabajar con personal del Departamento de Servicios Sociales llamando al 319-356-2207, y otros proveedores de servicios de salud, como sea necesario, si necesita ser transferido a otra organización de servicios de salud cuando se le dé de alta de los Hospitales y Clínicas UI

Con respecto a la resolución de problemas, usted tiene derecho a:

- Expresar al personal del hospital o un miembro de la Oficina de Atención al Cliente, sus preocupaciones, quejas o reclamos sobre su experiencia del cuidado o servicio que recibió
- Pedir que una queja sea tratada como un reclamo
- Recibir por escrito una respuesta a su reclamo



Responsabilidades de los pacientes



Con respecto a su cuidado médico, usted es responsable de:

- Ofrecer información precisa y completa sobre todo lo relacionado con su salud, incluyendo medicamentos, e historial médico pasado y presente
- Reportar a un miembro del equipo de servicios de salud cualquier cambio en su estado o síntomas, incluyendo dolor
- Preguntarle a su doctor o enfermera que se espera sobre las opciones para evaluar y tratar el dolor
- Informarle a su doctor o enfermera cuando está teniendo dolor y está pidiendo medidas para controlar el dolor o cuando el dolor o malestar recién empieza o no es aliviado por las medidas de tratamiento recetadas
- Seguir las instrucciones y consejos del equipo de le ofrece servicios de salud. Debe de aceptar las consecuencias cuando no quiera el tratamiento o si no sigue las instrucciones o consejos.
- Identificar y reportar cualquier preocupación sobre su seguridad que pueda afectar su cuidado.

- Notificar a un miembro del equipo que le ofrece servicios de salud si no entiende información sobre su cuidado o tratamiento
- Informar a su médico, enfermera, u otro prestador de servicios de salud si usted no está satisfecho con cualquier aspecto de su cuidado
- Participar en los planes de su cuidado, incluyendo el plan para darle de alta
- Proporcionar información inmediata y precisa sobre su seguro de salud médico
- Pagar a tiempo sus cuentas o hacer los arreglos con los Hospitales y Clínicas UI para cumplir con sus obligaciones financieras
- Mantener sus citas programadas o cancelarlas por adelantado, cuando le sea posible

Con respecto a su comportamiento personal, usted es responsable de:

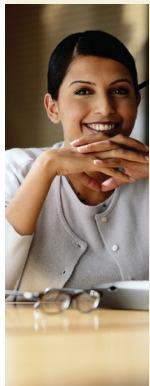
- Actuar de forma considerada y cooperativa
- Respetar los derechos y propiedad de los demás
- Seguir las pólizas y procedimientos de los Hospitales y Clínicas UI que afectan su cuidado



Llenando sus necesidades

Confidencialidad

Toda la información médica de los pacientes, ya sea electrónica o en los expedientes médicos, que sea obtenida de cualquier forma, es tratada de manera privada y confidencial. Todo el personal de los Hospitales y Clínicas UI toman precauciones para asegurar la privacidad y confidencialidad de los pacientes.



Acceso a su Expediente Médico

Si gusta revisar su expediente médico, hable con el equipo de servicios de salud. El expediente médico es la propiedad de los Hospitales y Clínicas de la Universidad de Iowa. Usted tiene el derecho de revisar, por petición, su expediente médico y/o recibir una copia, pagando un precio razonable por ella. Favor de hacer su petición por escrito, o pedir y completar el formulario #1989 Consentimiento de liberación de información y enviarlo a:

*University of Iowa Hospitals and Clinics
Release of Information Office, 2 SRF
200 Hawkins Drive
Iowa City, IA 52242-1085*

Llamar al 319-356-1719 si tiene preguntas.

Los pacientes pueden pedir un resumen de las veces que se abrió su expediente médico por computadora en el último mes. Esta información incluye el nombre y departamento de la persona quien lo observo, incluyendo la fecha y la hora que esto ocurrió. Para pedir un resumen de esta información en el último mes, 8

favor de contactar a la Oficina de Servicio al Cliente llamando al 319-356-1802.

Quejas y Reclamos

Es la responsabilidad de todo el personal de los Hospitales y Clínicas UI de escuchar las preocupaciones de los pacientes, familiares y visitantes, asegurarse que sean repasadas por completo, y ofrecer una respuesta que describa como los temas fueron repasados y las acciones se tomaron para resolver los problemas. Los pacientes que expresen una preocupación, queja o reclamo no se castigarán con denegación a servicios futuros de ninguna manera. Los reclamos se pueden comunicar verbalmente o por escrito.



Para comunicar una preocupación o queja, favor de ponerse en contacto con cualquier miembro del personal, o con la Oficina de Atención al Cliente llamando al 319-356-1802, correo electrónico: *patient-reps@uiowa.edu* o correo regular a: *UI Hospitals and Clinics*, 200 Hawkins Drive, CC102 GH, Iowa City, IA 52242.

Si tiene otras quejas sobre la calidad de los servicios que recibe, contacte al Departamento de Inspecciones y Reclamos en Des Moines llamando al 515-281-7102.

Si cree que sus preocupaciones de la seguridad o calidad de los servicios que recibió en el hospital no se trataron adecuadamente, contacte a la Comisión Conjunta llamando al 1-800-994-6610 o correo electrónico: complaint@jointcommission.org.⁹

El Servicio de Salud de la Universidad de Iowa es un centro médico académico completamente integrado, que une al Colegio de Medicina de la Universidad de Iowa Roy J. y Lucille A. Carver, los Hospitales y Clínicas de la Universidad de Iowa, y Médicos UI, el cual es el grupo estatal más grande y ejerce múltiples especialidades. Siendo líder estatal en centros académicos médicos, el Servicio de Salud UI ofrece cuidado con enfoque en pacientes, de alta calidad, y lleva a cabo investigaciones biomédicas revolucionarias, y educa los científicos y proveedores de servicios de salud del futuro.



University of Iowa Health Care

*200 Hawkins Drive
Iowa City, Iowa 52242*

www.uihealthcare.com