

Para garantizar que se reconozca la individualidad y la dignidad de cada paciente, la Junta ha establecido las siguientes políticas.

- Todos los miembros del equipo de atención médica persiguen establecer y promover una relación con cada paciente, con base en la confianza y el respeto mutuo.
- Cada paciente tiene asegurado el acceso imparcial al tratamiento y a las instalaciones de acuerdo con su necesidad médica, sin discriminación de ningún tipo, independientemente de la fuente de pago, de la atención o la edad.
- Cada paciente recibirá la información de una manera que pueda entender, incluyendo el uso de intérpretes u otros dispositivos.
- Se proporciona un ambiente libre de abuso o acoso para el tratamiento de todos los pacientes.
- El paciente debe estar libre de sujeciones de cualquier tipo que no sean médicamente necesarias o que utilice el personal como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Los pacientes tienen derecho a conocer la identidad y la condición profesional de las personas que les proporcionen los servicios.
- Los pacientes pueden participar voluntariamente en los programas de capacitación clínica y su autorización para participar se puede retirar en cualquier momento.
- Al paciente o a su representante legal autorizado no se le negará el acceso a la información del hospital relacionada con diagnóstico,

tratamiento y cualquier pronóstico, así como que el paciente y su familia o el representante legal autorizado se involucren en todos los aspectos de la atención del paciente.

- El paciente y otras personas que solicite el paciente deben ser informados de los resultados de la atención, tratamiento o servicios prestados, incluyendo los resultados inesperados.
- El paciente puede pedir que se notifique de inmediato a un miembro de su familia o a un representante de su elección y a su médico personal sobre su admisión en el hospital.
- Los pacientes pueden comunicarse con personas que estén fuera del hospital a través de sus visitantes y por medio de la comunicación verbal o escrita.
- Si el paciente tiene problemas auditivos, necesita dispositivos auxiliares o no entiende inglés, el hospital proporcionará, sin costo, estos dispositivos o servicios de intérprete ya sea en persona o por teléfono.
- Excepto en caso de emergencia, el médico tratante deberá informar completamente al paciente respecto al tratamiento y los requisitos para continuar el tratamiento, antes de que otorgue su consentimiento para realizarle cualquier procedimiento o tratamiento.
- Los pacientes pueden consultar a un especialista, a petición suya y con los gastos por su cuenta.
- El paciente puede rechazar el tratamiento en la medida en que la ley lo permita.

- El dolor de un paciente se debe evaluar y controlar.
- No se puede trasladar a ningún paciente a otro centro u organización, a menos que el paciente o el representante legal del paciente hayan recibido una explicación completa de la necesidad de trasladarlo y de las alternativas del traslado y, a menos que el otro centro u organización acepte el traslado.
- Se respetará la solicitud del paciente respecto a la revisión y explicación de la factura del hospital después del alta. El hospital comunicará oportunamente cualquier notificación que reciba respecto a la cancelación de la elegibilidad del paciente para el pago de parte de cualquier tercero.
- El paciente debe recibir la información relacionada con las reglas y regulaciones del hospital aplicables a la conducta de los empleados de Salem Health y tiene derecho a recibir información sobre el mecanismo del hospital para el inicio, revisión o resolución de quejas del paciente.
- Cada paciente tiene garantizada la protección de organismos o personas que puedan proponer tener una entrevista u observar al paciente sin su autorización.
- Se debe respetar la fe religiosa de cada paciente y si se solicita apoyo espiritual, el hospital debe hacer todo lo posible por cumplir con dichas solicitudes.
- El personal del hospital puede ayudar a llenar los documentos de Instrucción anticipada.
- Cada paciente tiene derecho a que su

médico discuta con él o ella, o con su representante de atención médica, sus derechos expresados en la Instrucción anticipada, las condiciones médicas para las cuales la Instrucción anticipada se debe aplicar y el derecho a solicitar al médico su anuencia a respetar la Instrucción anticipada y si fuera necesario, que el hospital ayude a encontrar a un médico que lo haga.

- Acorde a la provisión de su atención, los pacientes recibirán ayuda para mantener la privacidad corporal.
- Se mantendrá la confidencialidad de la información que el paciente revele al personal del hospital en relación con las condiciones médicas. La información que se incluye en los registros médicos se revelará a los solicitantes, de acuerdo con lo establecido en el Aviso de prácticas de privacidad del Salem Health.
- Todos los pacientes tienen derecho a elegir quién los puede apoyar o visitar. Se informará al paciente y a su familia cuando sea necesario restringir las visitas por situaciones clínicas.
- El hospital no limitará ni restringirá el ingreso de los visitantes por su raza, color, nacionalidad, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad o discapacidad.

Una guía para entender

La Junta Directiva de Salem Health tiene la política de que cada miembro del equipo de atención médica, el médico, la enfermera, el técnico y todo el personal de apoyo debe establecer y promover una relación con usted, basada en la confianza mutua.

La base de promover la confianza es la buena comunicación que fluya libremente entre el equipo de atención médica y usted. La buena comunicación llevará a la comprensión y la comprensión llevará al sentido de confianza y bienestar, que aceleran la sanación. El equipo de atención médica hará lo mejor por usted y usted le puede ayudar al:

- Participar activamente en la toma de decisiones respecto a su atención médica.
- Ser honesto y directo respecto a todo lo que le suceda como paciente.
- Proporcionar información exacta sobre su historial médico.
- Reportar a su enfermera o médico cualquier cambio inesperado en su condición.
- Avisar de inmediato a su médico o enfermera si tiene alguna inquietud relacionada con su atención.
- Informar de inmediato a su médico si no entiende su plan de tratamiento o si no cree que lo pueda seguir.
- Pedir oportunamente que le expliquen si no entiende lo que le piden o si no entiende cualquier procedimiento, tratamiento o instrucción para su atención.

- Seguir el consejo de su médico o enfermera y permitir que ellos determinen su nivel de actividad, la dieta y los requisitos de atención médica.
- Seguir las reglas y regulaciones del hospital que se relacionen con su atención y conducta.
- Ser considerado con los derechos de otros pacientes y de los empleados del hospital.
- Aceptar la responsabilidad de sus acciones si se niega a recibir un tratamiento o no sigue las instrucciones del médico o de la enfermera.
- Asegurarse de cumplir con las obligaciones financieras de su atención médica lo antes posible.

Cómo presentar una queja en el Salem Health

Un paciente tiene derecho a quejarse.

En West Valley Hospital

Una queja formal se puede presentar llamando al Departamento administrativo al 503-623-7323 cualquier día de la semana entre 8:00 a. m. a 4:00 p. m. Después de horas hábiles, en los días festivos y fines de semana, registre su información de contacto en la grabadora de mensajes. Nos comunicaremos con usted el siguiente día hábil. Su queja también será enviada a West Valley Hospital, Administration, PO Box 378, Dallas, OR 97338. Usted recibirá una respuesta en un período de

10 días hábiles.

En Salem Hospital

Una queja formal se puede presentar llamando al Abogado del paciente al 503-561-5765 cualquier día de la semana entre 8:00 a. m. a 4:00 p. m. Después de horas hábiles, en días festivos y fines de semana, llame al 503-561-5200 y pida hablar con el Coordinador Administrativo de Enfermería. También puede enviar su queja por correo a Salem Hospital, Patient Advocate, PO Box 14001, Salem, Oregon 97309-5014.

Los pacientes de Salem Hospital también pueden presentar una queja con La Comisión Conjunta al 800-994-6610

También se puede comunicar con:

- Oregon Health Authority; Health Care Regulation and Quality Improvement; 800 NE Oregon St, Suite 305; Portland, Oregon 97232; 971-673-0540 o TTY 971-673-0372 o en línea en www.healthoregon.org/hcrqi



Derechos y responsabilidades de los pacientes

Adoptado por la Junta Directiva:

7 de febrero de 1991

Revisado 9 de enero de 2013

Un hospital moderno tiene muchas funciones que realizar, incluyendo la prevención y tratamiento de enfermedades y la educación, tanto de los profesionales de la salud, como de los pacientes.

Sobre todo, el hospital es responsable de realizar estas funciones con un reconocimiento prevalente de los derechos de cada paciente y de su dignidad como ser humano.

La Junta de Salud de Salem considera que el éxito de lograr este reconocimiento garantizará, mejor que cualquier catálogo de derechos, que nuestros pacientes reciban la atención de calidad que esperan y merecen.