

En el Sistema de Salud de Christiana Care, servimos a nuestros vecinos como parte de un equipo experto y atento a su salud. Por favor tome un momento para revisar sus derechos (lo que nosotros haremos por usted) y sus responsabilidades (lo que usted puede hacer por nosotros) como paciente.

CHRISTIANA HOSPITAL

Quejas, inquietudes y dudas

Si tiene alguna inquietud sobre la calidad y seguridad de su atención, por favor hable sobre esto con su médico o proveedor de atención de la salud. Si esto no le despeja la inquietud, por favor hable con:

- El personal de enfermería.
- El gerente de enfermería del área.
- Un supervisor de enfermería.

Usted tiene derecho de informarnos sobre sus inquietudes o quejas. También tiene derecho de hablar a:

Departamento de Atención al Paciente de Christiana Care

Hospital Christiana: 302-733-1340

Hospital de Wilmington: 302-428-4608

Departamento de Emergencias de Middletown: 302-733-1340

Oficina de Delaware de Licencias y Certificación de Instalaciones de Salud

258 Chapman Road, Chopin Building, Suite 101
Newark, DE 19702
800-942-7373

Oficina de la Comisión Conjunta de Monitorización de la Calidad

800-994-6610

complaint@jointcommission.org

Comunicación

- Usted tiene derecho a que se le informe lo antes posible de los derechos y las responsabilidades que tiene como paciente.
- Si le hospitalizan, es posible llamar a su proveedor de atención de la salud, un familiar u otra persona que usted indique.
- Usted tiene derecho a que le den la información en una forma que usted la pueda entender.
- Usted tiene derecho de tener un intérprete u otros asistentes si no entiende inglés o tiene otras necesidades de comunicación (por ejemplo, si no escucha o ve bien).
- Usted tiene derecho de ver sus expedientes, a menos que por alguna razón médica su médico haya solicitado que la información se mantenga privada.
- Le ayudaremos a ver sus expedientes médicos lo más rápido que podamos.
- Usted tiene derecho de saber los nombres y trabajos de las personas que le atienden.
- Usted tiene derecho de saber si algo inesperado sucede durante su atención.

Derechos y Responsabilidades de los Pacientes



CHRISTIANA CARE
HEALTH SYSTEM

PO Box 1668

Wilmington, Delaware 19899-1668

302-623-CARE ó 800-693-CARE

www.christianacare.org

Christiana Care es un sistema de atención a la salud regional y privado, sin fines de lucro y en parte depende de la generosidad de las personas, fundaciones y corporaciones para cumplir su misión. Para obtener más información sobre cómo puede apoyar nuestra misión, por favor visite christianacare.org/donors.



CHRISTIANA CARE
HEALTH SYSTEM

Participación en su atención

- Usted tiene derecho de recibir atención de calidad independientemente de su raza, religión, sexo, país de origen, edad, incapacidad, estado de veterano, orientación sexual, identidad o expresión sexual, fuente del pago o cualquier otro estado que sea una base ilegal de discriminación.
- Usted tiene derecho de participar en su atención, de ayudar a tomar decisiones sobre la misma y sobre lo que se hará para cuidar de su salud. También tiene derecho de ayudar a tomar decisiones sobre cómo, dónde y cuándo saldrá del hospital.
- Usted tiene derecho de que le informen sobre su salud.
- Usted tiene derecho de solicitar atención.
- Usted tiene derecho de no permitir que alguien le brinde la atención.
- Usted tiene derecho de que le pregunten sobre el dolor y de que le den tratamiento para el mismo.
- Usted tiene derecho de solicitar que alguien esté con usted durante ciertas partes de exámenes, intervenciones o tratamientos íntimos.
- Usted tiene derecho de que le ayudemos para que obtenga una segunda opinión o cambiarse a otro proveedor de atención de la salud, si lo solicita y cubre el costo.
- Cuando sea aceptable desde el punto de vista médico, usted tiene derecho de irse a otra institución médica, servicio o agencia; siempre y cuando en la otra institución, servicio o agencia le acepten como paciente nuevo.
- Al salir, tiene derecho de que le informen qué debe hacer para mantenerse bien.
- Usted debe darnos información correcta y completa sobre sí mismo, como sus enfermedades anteriores y actuales, qué toma, qué alergias tiene y todos los demás asuntos relacionados con su salud.
- Usted es responsable de informarnos de los cambios en su salud, medicamentos, seguro, estado financiero o proveedor de servicio.
- Se le pide que siga el plan de atención que usted y su proveedor de atención de la salud elaboraron. Por favor infórmenos de inmediato si hay algo que no entiende.

Directivas anticipadas

- Las directivas anticipadas (testamento en vida y poder notarial para atención de la salud) son documentos legales que le permiten elegir lo que quiere que pase si dejara de estar lo suficientemente saludable como para tomar decisiones. Tiene derecho de que sigamos sus instrucciones, siempre y cuando estén dentro de la ley y de acuerdo con nuestra misión.
- Usted debe informarnos que tiene directivas anticipadas y darnos una copia de ellas cuando entre al hospital.



Representantes y visitas

- Usted tiene derecho de decidir quién puede visitarle durante su estadía. Puede ser su cónyuge, pareja doméstica (incluida una pareja del mismo sexo), otros familiares, amigos o cualquier otra persona que quiera que le visite. En ocasiones, por alguna razón médica, podríamos necesitar limitar las visitas por su salud y seguridad o la de otros pacientes. Le informaremos sobre esto y la razón.
- Si ha designado a una persona para que tome todas sus decisiones, debe informarle a dicha persona que necesita estar lista para repasar su atención, en caso de que usted no pudiera hacerlo por sí mismo.
- Por favor recuerde a su familia y visitas que deben seguir todas las políticas de Christiana Care para que todos los pacientes se sientan seguros y cómodos mientras estén aquí.



Privacidad

- Usted tiene derecho de tener privacidad. Esto incluye al bañarse o vestirse, durante los tratamientos y siempre que la solicite, según podamos brindársela.
- Usted tiene derecho de no estar sin ropa por más tiempo que lo necesario para el examen o la intervención.
- Usted tiene derecho de saber que su caso se tratará en forma privada y que el personal que no le atiende no estará presente sin su permiso cuando se hable de su caso.
- Usted debe respetar la privacidad de los demás pacientes.
- Usted tiene derecho de esperar que sus expedientes se mantengan privados. Sólo los leerá el personal que le atiende o que tiene la responsabilidad de asegurarse que usted reciba atención de calidad. Otras personas pueden leer sus expedientes médicos sólo si usted o la persona que usted designó para tomar decisiones dan su permiso por escrito.
- Usted puede esperar que todas las partes de su expediente se tratarán en forma confidencial.



Seguridad

- Usted tiene derecho de que se le atienda en forma segura, sin nada de abuso, maltrato, acoso, abandono o castigo físico.
- Usted tiene derecho de que se le atienda sin restricción ni aislamiento, a menos que sea necesario para proteger su seguridad física inmediata o la seguridad de un integrante del personal u otras personas. Se dejará de usar toda restricción o aislamiento de ese tipo tan pronto como sea posible.

Respeto y consideración

- Usted tiene derecho de que se le trate con amabilidad y respeto.
- Usted tiene derecho de expresar sus creencias espirituales y prácticas culturales, mientras no interfiera con los derechos y las creencias de los demás.
- Se espera que trate con respeto a los demás pacientes y al personal.
- Se espera que trate con atención y en forma segura todo equipo de atención de la salud.

Rechazo de la atención

- Si decide no recibir atención o no sigue el plan que usted y su proveedor de atención de la salud elaboraron, usted será responsable por sus acciones.
- Usted tiene derecho de decidir si desea participar en cualquier estudio de investigación o proyecto educativo. Usted tiene derecho de que le informen si se le incluye en algún proyecto de ese tipo y puede rehusarse.

Cobros y pagos

- Usted tiene derecho de obtener una explicación detallada de sus cobros.
- Usted tiene derecho de recibir información y asesoramiento sobre la ayuda financiera para la atención de la salud.
- Usted es responsable de pagar por los servicios de atención hospitalaria.
- Usted es responsable de sus efectos personales.