

Sus derechos como paciente

Estas son las cosas que NOSOTROS debemos hacer:

- Tratarlo con dignidad y respeto.
- Mantenerlo seguro y protegerlo de cualquier daño.
- Asegurarnos de que las conversaciones, las consultas y los exámenes se hagan de la manera más privada posible. Intentar asegurarnos de que solo las personas directamente involucradas con su atención puedan escuchar o ver su información. Nuestro objetivo es darle la privacidad más razonable posible.
- Preguntarle si tiene dolor. Si tiene, hablaremos sobre las opciones de tratamiento.
- Inmovilizar su cuerpo, si fuera necesario, por razones de atención médica o seguridad.
- Asegurarnos de que pueda ver su expediente médico y obtener copias sin costo. Puede obtener su expediente impreso en nuestra oficina de Expedientes médicos o en Internet en su cuenta del portal del paciente.
- Mantener la privacidad de su expediente e información médica. Solo compartiremos alguna información si tuviéramos que hacerlo por ley.
- Asegurarnos de que tenga su expediente médico donde recibe atención.

Tiene derechos relacionados con su atención:

- Recibir la atención médica que necesite, pueda pagarla o no.
- Saber el (los) nombre(s) del (los) proveedor(es) de atención médica principalmente responsable(s) de su atención, tratamiento o servicios.
- Usar objetos religiosos y simbólicos siempre que no interfieran con su atención médica.
- Que se le ofrezca un intérprete capacitado si su idioma preferido no es inglés.
- Que se le ofrezcan los recursos adecuados si tiene necesidades de la vista, del habla, de la audición o cognitivas.
- Que la persona que toma las decisiones médicas legales esté presente durante las pruebas y procedimientos, si es seguro.
- Conocer nuestra política de consentimiento informado.
- Pedirnos que le avisemos a una persona de su elección cuando se le ingrese en el hospital.

Nosotros no discriminamos

- University of New Mexico Hospital (UNMH) observa las leyes de derechos civiles federales y estatales. No discriminamos por motivos de raza, origen étnico, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, nivel socioeconómico, color, país de origen, edad, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género o estado civil.

Tiene derecho a esta información:

- Tiene derecho a saber quién forma parte de su equipo de atención médica.
- Tiene derecho a conocer sus problemas médicos y el diagnóstico.
- También tiene derecho a conocer sus opciones de tratamiento, incluyendo los riesgos, beneficios y los resultados que puede esperar.
- Tiene derecho a hacer preguntas.
- Tiene derecho a una segunda opinión.
- Tiene derecho a conocer los cuidados adicionales que pueda necesitar.
- Tiene derecho a saber por qué lo cambiamos a otro médico en un hospital diferente. También tiene derecho a saber qué atención puede esperar ahí.
- Puede pedir una explicación sobre su factura y nuestros servicios.
- Puede pedir una copia de los Derechos y responsabilidades del paciente.

Tiene derecho a decidir sobre estas cosas:

- Decir quién puede visitarlo en el hospital, según las políticas de la unidad y del hospital.
- Tomar decisiones sobre su atención médica, tratamiento y servicios, junto con su equipo de atención médica.
- Rechazar la atención, el tratamiento y los servicios, según las leyes y normas estatales y federales.
- Decir quién puede tomar decisiones médicas sobre su atención cuando no pueda hablar por usted mismo.
- Firmar una "directiva anticipada". Este formulario lo ayuda a decir lo que usted desearía si alguna vez se enfermara demasiado para tomar decisiones por usted mismo.
- Decidir si participa o no en estudios de investigación o ensayos clínicos.

Tiene derecho a cuestionar lo que hacemos y a presentar un reclamo o queja formal:

- Presentar un reclamo o una queja formal si cree que hemos hecho algo mal o injusto o si tiene alguna preocupación sobre su atención.
- Hablar con el enfermero encargado, con el director del departamento o con su médico.
- Llamar al defensor del paciente al 505-272-2121.
- Llamar al Comité de Ética de UNMH al 505-272-6663.
- Llamar al Departamento de Salud de Nuevo México (NMDOH) al 1-800-752-8649.
- También puede escribir a:

NEW MEXICO DEPARTMENT OF HEALTH
 Division of Health Improvement
 P.O. Box 26110,
 Santa Fe, NM 87502-6110

- Llamar a la Comisión Conjunta (TJC) al 1-800-994-6610.
- También puede escribir a TCJ:

Office of Quality and Patient Safety The Joint Commission
 One Renaissance Boulevard
 Oakbrook Terrace, Illinois 60181

- Para las clínicas de los grupos de médicos de UNM llame a:

Accreditation Association for Ambulatory Health Care (AAAHC) al 1-847-853-6060 o para presentar una queja en línea a complaints@aaaahc.org.

Sus responsabilidades como paciente

Estas son las cosas que USTED debe hacer:

- Dar información correcta y completa sobre su salud a su equipo de atención médica.
- Comunicar a su médico cualquier cambio en su salud.
- Usted y su equipo de atención médica han hablado sobre lo que usted debe hacer para mejorar. Llamamos a esto su plan de atención. Seguir el plan y, si cree que no puede, decirle a su equipo el por qué.
- Cancelar las citas a las que no pueda asistir.
- Comunicarnos sus opiniones y preocupaciones.
- Tratar con respeto a otros pacientes, al personal y a la propiedad del hospital.