

PROCESO DE RECLAMACIÓN

Nuestro objetivo es superar sus expectativas. Si tiene alguna duda sobre la atención o los servicios recibidos que no pueda ser resuelta inmediatamente por el personal presente, usted o su representante tienen derecho a presentar una queja verbalmente o por escrito a cualquier miembro del personal del hospital. Si desea que sus inquietudes sean escuchadas fuera del departamento que le prestó la atención o el servicio, o si decide presentar una queja después de haber sido despedido, llame a uno de los números que figuran en la parte de atrás de este documento. Además, puede presentar una reclamación ante la Agencia Estatal o la Organización para la Mejora de la Calidad, sin importar si ha utilizado primero el proceso de reclamación del hospital.

Todas las preocupaciones se toman en serio. Trabajaremos juntos para lograr una resolución a tiempo y satisfactoria de la situación.

Gracias por permitirnos cuidar de usted y de sus seres queridos.

Newman Regional Health

1201 West 12th Avenue
Emporia, KS 66801
620-343-6800
www.newmanrh.org



Si cree que Newman Regional Health ha violado sus derechos o ha sido discriminado de alguna manera, puede presentar una queja con cualquiera de las siguientes:

Representante del paciente
620-343-6800 ext. 22104

Director Ejecutivo de Calidad y Seguridad
620-343-6800 ext. 22100

Responsable de Asuntos de Cumplimiento
620-343-6800 ext. 22100

Organización para la Mejora de la Calidad, Livanta
PO Box 2687, Virginia Beach, VA 23450
888-755-5580, 711 (TTY)
livantaqio.cms.gov

Departamento de Servicios para Mayores y
Discapacitados de Kansas
612 S. Kansas Avenue, Topeka, KS 66602
800-842-0078, 785-291-3167 (TTY)
kdads.ks.gov

Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU.
Oficina de Derechos Civiles
200 Independence Avenue, SW
Habitación 509F, Edificio HHH
Washington, D.C. 20201
800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>



Derechos del Paciente y Responsabilidades



Newman Regional Health se compromete a respetar y proteger los derechos de nuestros pacientes. Honrar estos derechos es una parte importante del cuidado de usted como persona integral. Nos comprometemos a relacionarnos con usted respetando su participación en la toma de decisiones sobre su tratamiento. Le atenderemos teniendo en cuenta las diferencias culturales, raciales, religiosas y de otro tipo. Al proporcionarle esta atención, no discriminaremos por motivos de raza, color, nacionalidad, religión, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, embarazo o fuente de pago.

Responderemos a sus solicitudes razonables de tratamiento y a sus necesidades de atención médica. Nuestra respuesta dependerá tanto de la urgencia de su situación como de nuestra capacidad para proporcionarle el tipo de tratamiento que pueda necesitar.

Necesitamos que participe en las decisiones sobre su atención médica. Hablando con sus cuidadores y participando activamente en la planificación de sus cuidados, ayudará a garantizar que los cuidados que reciba respeten su dignidad y se ajusten a sus deseos y valores.

En Newman Regional Health, creemos que todo paciente tiene derecho a:

- Una atención considerada y respetuosa proporcionada por personal competente.
- Conocer los nombres y la situación profesional de todas las personas que le prestan servicios y conocer el nombre del médico que es el principal responsable de su atención.
- Privacidad personal. La discusión sobre la atención, la consulta, el examen y el tratamiento se llevarán a cabo con discreción.
- Recibir atención y servicios en un lugar seguro, libre de toda forma de negligencia, explotación, abuso y acoso.

- Participar en la toma de decisiones sobre su atención, lo que incluye recibir información completa y actualizada sobre su estado de salud, diagnóstico y pronóstico en términos que pueda comprender.
- Recibir una explicación, en términos que pueda comprender, de cualquier procedimiento, medicamento o tratamiento propuesto, incluida una descripción de la estructura y el objeto; los posibles beneficios; los efectos secundarios graves, riesgos o inconvenientes conocidos; los posibles costes; la recuperación prevista; la probabilidad de éxito; y cualquier procedimiento o tratamiento alternativo.
- Participar en la planificación del alta, incluida la continuidad razonable de los cuidados, y ser informado por los cuidadores de las opciones realistas de atención al paciente cuando los cuidados hospitalarios no sean apropiados.
- Cuidados de apoyo, incluido el tratamiento adecuado del dolor, el tratamiento de los síntomas molestos y el apoyo a sus necesidades psicológicas y espirituales.
- Aceptar o rechazar cualquier procedimiento, medicamento o tratamiento en la medida permitida por la ley y a ser informado de las consecuencias médicas de dicho rechazo.
- Solicitar un cambio de médico o el traslado a otro centro sanitario por motivos religiosos o de otro tipo. El centro al que solicite el traslado deberá aceptarle primero como paciente.
- Formular directivas anticipadas y esperar que estas directivas sean respetadas.
- Designar a un sustituto para que tome decisiones sanitarias en su nombre en la medida en que lo permita la ley en caso de que usted pierda la capacidad de tomar decisiones.
- Asistencia para obtener una consulta con otro médico o facultativo en relación con su atención si usted lo solicita. Esta consulta puede suponer un coste adicional para usted.
- Esperar que todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención sean tratados confidencialmente.
- Acceder a la información contenida en su historial médico en un tiempo razonable y en un formato acordado por usted y el hospital, en la medida en que lo permita la ley.

- Designar a un representante legal para que acceda a la información de su historial médico en la medida en que lo permita la ley.
- Examinar su factura y recibir una explicación detallada de los cargos, independientemente de la fuente de pago de su atención.
- Ser informado de sus derechos durante el proceso de admisión.
- Que se notifique oportunamente su ingreso en el hospital a un familiar o representante de su elección y a su propio médico.
- Elegir quién puede visitarle durante su estancia, cambiar de opinión sobre quién puede visitarle y una explicación de las circunstancias razonables en las que podemos restringir las visitas.
- Designar a una persona de apoyo para que tome las decisiones sobre las visitas en su nombre si usted no puede tomarlas o comunicarlas. Puede designar a una persona de apoyo distinta de su representante legal o sustituto en la toma de decisiones sobre atención sanitaria.
- No ser sometido a ningún tipo de restricción o aislamiento que no sea necesario para garantizar su seguridad física, la de los miembros de nuestro personal o la de otras personas. Toda restricción o reclusión médicamente necesaria será aplicada por personal capacitado y suspendida lo antes posible.

Creemos que cada paciente es responsable de:

- Respetar los derechos de los demás pacientes y del personal.
- Respetar la propiedad de los demás y del hospital.
- Cumplir las normas y reglamentos que afectan a la atención y conducta del paciente.
- Proporcionar información precisa y completa.
- Hacer preguntas cuando no entienda.
- Seguir el plan de tratamiento recomendado por el equipo sanitario.
- Sus resultados en caso de que rechace el tratamiento o no siga las órdenes del médico.
- Garantizar el cumplimiento de las obligaciones financieras de su asistencia sanitaria.