

# Derechos de Paciente y Responsabilidades—Póliza

El centro presenta declaración de derechos del paciente con la expectativa de que la observancia de estos derechos contribuirá la atención al paciente más eficaz y una mayor satisfacción para el paciente, su médico y la organización.

## En el centro de cirugía de Glastonbury tienes el derecho de:

- Atención considerada, digna y respetuosa en un ambiente seguro y cómodo.
- Privacidad y confidencialidad.
- Estar libre de todos las formas de abuso o acoso.
- Estar libre de discriminación o represalias.
- Estar plenamente informado acerca de sus planes de atención y tratamiento y participar en ellos, así como los resultados esperados y los posibles riesgos de su procedimiento.
- Conocer los nombres de los proveedores de cuidado de la salud y su papel en su cuidado.
- Saber que tiene derecho a cambiar de proveedor de atención médica, si hay otros proveedores calificados disponibles.
- Tratamiento por profesionales de la salud compasivos, capacitados, calificados.
- Conocer y participar en sus planes de atención y tratamiento.
- Tomar decisiones informadas.
- Información oportuna sobre política de instalación que puede limitar su capacidad para implementar una directiva anticipada legalmente válido.
- Rechazar el tratamiento, según lo permitido por las leyes.
- Evaluación, servicio o referido según lo indicado por la urgencia del caso.
- Ser transferido a otra institución cuando sea médicamente necesario con explicación sobre esta necesidad, sus riesgos y alternativas, así como aceptación por la institución de transferencia antes de dicha transferencia.
- El derecho de consentimiento o negarse a participar en estudios de investigación propuesto o experimentación con seres humanos que afectan a la atención o tratamiento.
- Examinar y obtener copias de sus registros médicos.
- Recibir tratamiento en un ambiente que es sensible a sus creencias, valores y cultura.
- Estar informado acerca del cuidado que usted necesitará después de darle de alta.
- El derecho de conocer a su médico puede tener propiedad en el centro.
- El derecho a presentar una queja verbal o escrita, como se indica en la política de quejas.
- Si un paciente es declarado incompetente según las leyes estatales aplicables por un tribunal de la jurisdicción correspondiente, los derechos del paciente son ejercidos por la persona designada por la ley estatal para actuar en nombre del paciente.
- Si un tribunal estatal no ha declarado incompetente a un paciente, cualquier representante legal o sustituto designado por el paciente de acuerdo con la ley estatal puede ejercer los derechos legales del paciente en la medida permitida por la ley estatal.

## En el centro de cirugía de Glastonbury, estos son sus responsabilidades como un paciente:

- Nos dan información completa acerca de su historial médico, incluyendo cualquier medicamento que usted puede estar tomando.
- Díganos lo que usted necesita. Si usted no entiende su plan de cuidados, haga preguntas.
- Ser parte de su atención médica.
- Haga arreglos para que un adulto responsable le proporcione el transporte a casa y permanezca con usted durante 24 horas después de su procedimiento.
- Para seguir las instrucciones de su médico, tomar medicamento recetado, hacer citas de seguimiento según las instrucciones, y haga preguntas relativas a su propio cuidado médico según sea necesario.
- Para participar plenamente en las decisiones que involucran su propia atención médica y a aceptar las consecuencias de estas decisiones si ocurren complicaciones.
- Si usted no está satisfecho con su atención, por favor díganos cómo podemos mejorar.
- Sea considerado con los derechos de otros pacientes, familias y personal de planta.
- Darnos cualquier información de seguros que necesitamos ayudar a pagar su factura y cumplir con las obligaciones financieras al centro.
- Cualquier verificación de beneficios, si se proporcionó, se ha proporcionado como una cortesía hacia usted. Esto no es una garantía de pago. Los beneficios del seguro a veces se pueden cotizar incorrectamente. Le recomendamos que se comunique con su plan de salud para verificar la información y los beneficios de su seguro.

## DISCRIMINACIÓN-PÓLIZA

El centro de cirugía de Glastonbury cumple con las leyes Federales sobre los derechos civiles y no discriminar sobre la base de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

El centro de cirugía de Glastonbury no excluye a personas o a tratarlas de forma diferente por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, o sexo.

Los pacientes también pueden presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU.

## U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
1.800.368.1019, 800.537.7697 (TDD)

Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

El centro de cirugía de Glastonbury:

- Ofrece acceso gratuito a los servicios y ayudas a las personas con discapacidad para comunicarse de forma eficaz con nosotros, tales como:
  - Calificado de intérpretes de lenguaje de signos
  - La información escrita en otros formatos (letra grande o formatos electrónicos )
- Ofrece acceso gratuito a los servicios de idiomas a las personas cuyo primer idioma no es el inglés, como:
  - Intérpretes cualificados
  - La información escrita en otros idiomas.

**Si necesita estos servicios, comuníquese con Alba Vazquez, Gerente de la oficina de negocios o Cheryl Parent, Administrador al 860.633.0003.**

## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

La instalación utiliza métodos para las quejas del paciente/visitante, entrada y sugerencias para la organización.

Pacientes, familiares del paciente y los visitantes al centro de cirugía de Glastonbury pueden presentar una queja verbal con un supervisor de turno o puede presentar una queja formal por escrito con sugerencias para la administración.

- Las quejas se revisan y se actúa en consecuencia a medida que se reciben.
- El paciente, la familia del paciente y los visitantes al centro de cirugía de Glastonbury pueden comunicarse con la Agencia siguiente si no está satisfecho con el resultado de su queja:

Administrador de la institución o Director Clínico 860.633.0003

AAAHC 847.853.6060  
Email: [info@AAAHC.org](mailto:info@AAAHC.org)

Departamento de salud pública del CT  
410 Capitol Avenue  
Hartford, CT 06134-0308  
1-800-509-7400  
TTY: 860-509-7191

Medicare Ombudsman  
1.800.633.42273  
<http://www.medicare.gov/claims-and-appeals/index.html>

## PÓLIZA DE LAS DIRECTIVAS MÉDICAS AVANZADAS

El centro de cirugía de Glastonbury siempre intentará resucitar un paciente y transferir ese paciente a un hospital en caso de que su condición se deteriora. El centro hará todo intento razonable de obtener y presentar el archivo en el registro médico del paciente copias de los siguientes documentos existentes: el Nombramiento de un Representante de Atención de Salud, un Testamento Vital y Instrucciones de Atención de Salud, la Documentación de Donación Anatómica o un Conservador de la persona para Mi Futura Incapacidad.

- El centro de cirugía de Glastonbury reconoce los cuatro tipos de Directivas Anticipadas, y la póliza en relación con cada uno de ellos y así sucesivamente:

### 1. Testamento Vital e Instrucciones de Atención de

**Salud:** el centro siempre intentará resucitar un paciente y transferir ese paciente al hospital en caso de que su condición se deteriora.

**2. Representante de Atención de Salud:** el centro cumplirá con este documento siempre y cuando una copia del documento ha sido proporcionado al centro.

**3. Documentación de Donación Anatómica:** el centro siempre intentará resucitar un paciente y transferir ese paciente al hospital en caso de que su condición se deteriora.

**4. Designación de un Conservador de la persona para Mi Futura Incapacidad:** el centro cumplirá con este documento siempre y cuando una copia del documento ha sido proporcionado al centro.

- Si ocurrió una transferencia de emergencia, toda la información historia médica sería copiada y enviada con el paciente en el hospital, incluyendo la información del paciente sobre las directivas anticipadas.