

Hablemos Sobre... LOS DERECHOS Y LAS RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Cone Health se compromete a proporcionarle atención médica y servicios de más alta calidad. Deseamos colaborar con usted para asegurarnos de que su experiencia aquí es excelente, agradable, segura y respetuosa. La ley garantiza que usted tiene ciertos derechos como paciente. Esta información resume la ley y el compromiso de Cone Health con nuestros pacientes.

COMUNICACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

Tiene derecho a...

- Saber el nombre, el cargo y la especialización de todas las personas que le brindan atención médica.
- La confidencialidad de su información médica y de sus expedientes médicos.
- Que le expliquen claramente su atención médica y tratamientos.
- Ser informado de sus derechos por escrito.
- Ser informado de las normas y reglamentos del hospital.
- Participar en decisiones informadas sobre su plan de atención médica.
- Lo/a traten con respeto y dignidad.
- Nombrar a un/a representante de atención médica autorizado/a
- Leer su expediente médico y solicitar que le den una copia del mismo de manera oportuna.
- Expresar sus preocupaciones sobre su atención médica o seguridad y recibir respuestas rápidas.
- Recibir información sobre su atención médica de forma que se ajuste a sus necesidades de comunicación.
- Servicios de interpretación o aparatos especiales, sin costo alguno, si tiene limitaciones para hablar inglés, es sordo/a o tiene dificultades auditivas, tiene discapacidad visual u otras discapacidades sensoriales, manuales o del habla.
- Repasar su pizarra blanca y sus metas de atención médica diaria.
- Se informe de su admisión a su médico de atención primaria y al/a la representante que ha escogido.

ASUNTOS PERSONALES

Tiene derecho a...

- Recibir a los visitantes de su preferencia sin importar la raza, el color, la nacionalidad, la religión, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género o expresión de género o la discapacidad.
- Recibir a los visitantes de su preferencia sin que estén limitados a su cónyuge, pareja de vida (incluyendo la pareja de vida del mismo sexo), otros miembros de la familia o un/a amigo/a, las 24 horas del día, los 7 días de la semana con ciertas restricciones.
- Cómo le gustaría, dado el caso, que su familia participe en su atención médica y toma de decisiones.
- Tener acceso a apoyo espiritual durante su estadía.

TRATAMIENTO Y ATENCIÓN MÉDICA

Tiene derecho a...

- Que se respete su plan de atención médica por anticipado (instrucciones por anticipado) y a recibir información sobre planes de atención médica por anticipado si no tiene uno y solicita más información.
- Que se le proteja todo el tiempo y no se le someta a abuso ni acoso.
- Su privacidad en todo momento dentro de las posibilidades del centro médico.
- Que su equipo médico se ocupe de su dolor de manera oportuna.
- Rehusarse a que estudiantes o miembros del personal lo/a examinen, observen o traten si van a poner en peligro su acceso a la atención médica.
- Que no le impongan ninguna restricción que no sea médicamente necesaria o que se use como medio de coerción, disciplina, comodidad o retaliación por parte del personal.
- Recibir información completa sobre su plan de atención médica y tratamiento que sean médicamente apropiados y a solicitar o rehusarse a recibir tratamiento, pero no la provisión de tratamiento o servicios que se consideren médicamente innecesarios o inapropiados.
- Recibir tratamiento oportuno que puede salvarle la vida en caso de emergencia, sin importar su situación económica o fuente de pago.
- Recibir la mejor atención médica que satisfaga las normas de Cone Health, sin importar la raza, la cultura, el color, la religión, el estado civil, la edad, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, la nacionalidad, cualquier discapacidad o impedimento o la fuente de pago por su atención médica.
- Que se le notifique de la falta de cobertura y a apelar si piensa que le dieron de alta antes de tiempo.
- Negarse a participar en estudios de investigación médica.

ASUNTOS FINANCIEROS

Tiene derecho a...

- Saber si su médico tiene un conflicto de interés financiero o de otro tipo en relación con su atención médica.
- Solicitar y recibir información sobre ayuda financiera o tratamiento gratuito.
- Solicitar y recibir una factura detallada y una explicación de la misma.

SUS RESPONSABILIDADES

Como paciente, representante de atención médica o tutor/a legal, le pedimos que...

- Nos brinde una copia de su plan de atención médica por anticipado (instrucciones por anticipado).
- Nos proporcione información completa y precisa sobre sus antecedentes médicos.
- Le diga al médico o al/a la enfermero/a cuando se sienta mejor o peor, especialmente si la manera como se siente cambia repentinamente.
- Trabaje en colaboración con su equipo médico.
- No se quede callado/a si tiene inquietudes sobre su seguridad como paciente.
- Sea considerado/a con otros pacientes. Esto incluye ayudar a controlar el ruido.
- Sea responsable de sus acciones si rechaza el tratamiento o no sigue las órdenes de su médico.
- Siga las reglas del centro médico, las cuales se han establecido para mantenerlos a usted, otros pacientes y visitantes seguros y cómodos.
- Siga las reglas del hospital con respecto a las visitas. Se le podrá pedir a los visitantes que perturben o que interfieran en su atención médica que se vayan del hospital.
- No fume ni use productos a base de tabaco, incluyendo cigarrillos electrónicos (vapeadores) en nuestros centros médicos o en el campus. Somos un campus libre de tabaco.
- Nos suministre información exacta sobre su seguro médico o falta de seguro médico.
- Haga arreglos para el pago de su factura en la medida en que pueda.

EXPRESA SUS PREOCUPACIONES O SUGERENCIAS

Tiene derecho a...

- Que se atiendan sus preocupaciones, quejas y reclamos. El compartir estas preocupaciones, quejas y reclamos no comprometerá su atención médica, tratamientos o servicios.
- Si tiene alguna inquietud, queja o reclamo durante su visita, avísele a su enfermera inmediatamente o pida hablar con el responsable del departamento. Si sus inquietudes siguen sin resolverse, puede ponerse en contacto con la Oficina de la Experiencia del Paciente al 336-832-7090.
- Si sus problemas no se resuelven satisfactoriamente mientras permanece hospitalizado, la investigación continuará. Cone Health se compromete a resolver rápidamente las quejas o reclamos. Nuestro objetivo es resolver las quejas en un plazo de siete días. Si el proceso de resolución sobrepasa los siete días, se le darán actualizaciones periódicas a usted o a su representante hasta que el proceso de resolución se complete. Si tiene alguna inquietud, queja o reclamo después de que le hayan dado de alta, puede llamar a la Oficina de la Experiencia del Paciente al 336-832-7090, por correo a la Oficina de la Experiencia del Paciente ubicada en 1200 N. Elm Street, Greensboro, NC 27401 o por correo electrónico a patient.experience@conehealth.com
- A ponerse en contacto directamente con la División de Reglamentos de los Servicios de Salud (Agencia estatal de salud) o con la Comisión Conjunta
- Para presentar una queja ante la División de Regulación de Servicios de Salud de Carolina del Norte, póngase en contacto con la División de Regulación de Servicios de Salud de Carolina del Norte llamando al 1-800-624-3004 (dentro de Carolina del Norte) o al 1-919-855-4500 (fuera de Carolina del Norte), Fax: 1-919-715-7724, TDD: 1-800-735-2962 o por correo a la Unidad de Admisión de Quejas, 2711 Centro de Servicio de Correo, Raleigh, NC 27699-2711.
- Para presentar una queja ante la Oficina de Control de Calidad de la Comisión Conjunta, póngase en contacto con la Comisión Conjunta por correo en One Renaissance Boulevard, Oak Branch, Terrance, Illinois 60181, o por correo electrónico a complaint@jointcommission.org

Hablemos Sobre... NUESTRA POLÍTICA ANTIDISCRIMINATORIA

Como beneficiario de ayuda financiera federal, Cone Health no excluye, niega prestaciones ni discrimina a nadie de ninguna otra manera con base en su raza, cultura, color, religión, estado civil, edad, sexo, orientación sexual, identidad de género o expresión de género, nacionalidad, discapacidad o impedimento o fuente de pago al momento de ser admitido en, tener acceso a, ser contratado como empleado o recibir tratamiento bajo cualquiera de sus programas y actividades.

Esta declaración se hace en conformidad con las disposiciones del Artículo VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley Estadounidense para Discapacitados de 1990 (ADA, por sus siglas en inglés), la Ley de Discriminación por Edad de 1975, La Sección 1557 de la Ley de Asistencia Asequible, y los reglamentos del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. establecidos en conformidad con el Artículo 45 del Código de Reglamentos Federales (CFR), partes 80, 84 y 91, y 28 CFR parte 35. Cone Health ha adoptado un procedimiento interno de quejas que estipula la resolución oportuna y equitativa de quejas por una supuesta acción prohibida por la sección 504 y el artículo III de la Ley Estadounidense para Discapacitados o por los reglamentos federales que implementan estas leyes.

COMUNICACIÓN EFICAZ

Tiene derecho a...

- Servicios de interpretación o aparatos especiales, sin costo alguno, si tiene limitaciones para hablar inglés, es sordo/a o tiene dificultades auditivas, discapacidad visual u otras discapacidades sensoriales, manuales o del habla.
- Usar a miembros de su familia o amigos que le brinden sus servicios de interpretación. Sin embargo, Cone Health pondrá a su disposición servicios de interpretación cuando se discuta información médica delicada, a fin de garantizar que tengamos una comunicación efectiva y validar que su miembro de la familia o amigo está interpretando correctamente la información médica. Recuerde, el servicio de interpretación no tiene ningún costo.
- Una comunicación eficaz.
- Intérpretes de lenguaje de señas y verbales, TDD, interpretación por video remoto (VRI), dispositivos de ayuda auditiva, televisores con subtítulos, pizarra con ilustraciones, fichas de apoyo, documentos en varios idiomas u otras ayudas o servicios auxiliares, disponibles sin costo alguno para los pacientes y acompañantes sordos o que tienen dificultades auditivas, impedimentos del habla, impedimentos sensoriales o manuales, o que tienen limitaciones con el idioma inglés. Para pedir ayuda, póngase en contacto con cualquier miembro del personal de Cone Health.
- Que se le lean en voz alta materiales escritos relativos a su tratamiento, beneficios, servicios, exenciones de derechos y formularios de consentimiento de tratamiento, y a que el personal le explique los formularios si es ciego/a o si su vista es deficiente.
- La Ley Estadounidense para Discapacitados (ADA) y la sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 prohíben la discriminación contra las personas con discapacidades. Las personas sordas o con dificultades auditivas, impedimentos del habla, impedimentos sensoriales o manuales, ciegos o con vista deficiente tienen derecho a solicitar recursos para discapacitados y recibir servicios.
- Para más información sobre la Ley Estadounidense para Discapacitados, llame gratuitamente a la línea de información sobre la Ley Estadounidense para Discapacitados del Departamento de Justicia al 1-800-514-0301, TDD: 1-800-514-0383 o visite la página de inicio de la Ley Estadounidense para Discapacitados en www.ada.gov.
- Para más información sobre la sección 504, llame al Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina de Derechos Civiles (OCR) al 1-800-368-1019, TDD: 1-800-537-7697 o visite la página de inicio de la Oficina de Derechos Civiles en www.hhs.gov/OCR.

ACCESIBILIDAD

Tiene derecho a...

- Centros médicos que le sean accesibles.
- Estacionamiento práctico en la calle designado específicamente para las personas discapacitadas.
- Rebajes o rampas en las aceras entre las áreas de estacionamiento y los edificios.
- Acceso a nivel al primer piso con acceso por elevador a todos los otros pisos.
- Oficinas, salas de reunión, baños, zonas de espera públicas, cafetería y áreas de tratamiento de los pacientes, incluyendo salas de exámenes y unidades para pacientes, completamente accesibles.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Para presentar una queja, póngase en contacto con el Coordinador de Derechos Civiles de Cone Health a continuación:

Laura Vail, Directora
Cone Health, Coordinadora de Derechos Civiles
Teléfono: 336-832-7090
TTY/TDD: 711

- Las quejas se deben presentar al Coordinador de Derechos Civiles en un plazo de cuarenta y cinco (45) días naturales a partir de la fecha en que la persona que presenta la queja se da cuenta de la presunta acción discriminatoria.
- La queja debe hacerse por escrito y contener el nombre y la dirección de la persona que la presenta. La queja debe indicar el problema o la acción que se presume como discriminatoria, así como la compensación pretendida.
- El Coordinador de Derechos Civiles (o su representante) llevará a cabo una investigación de la queja y presentará una decisión escrita sobre la queja a más tardar treinta (30) días después de que esta se presentó.
- La persona que presenta la queja puede apelar la decisión del Coordinador de Derechos Civiles, por escrito, ante el Jefe Médico de la Administración (CPE, por sus siglas en inglés) en un plazo de quince (15) días de haber recibido la decisión del Coordinador de Derechos Civiles. El JeCPE presentará una decisión escrita en respuesta a la apelación a más tardar treinta (30) días naturales después de que esta se presentó.
- Cone Health hará los arreglos apropiados para garantizar que se brinde a las personas con discapacidades ayudas o servicios auxiliares, si es necesario, para que participen en este proceso de quejas.
- Dichos arreglos pueden incluir, entre otros, proporcionar intérpretes para los sordos, proporcionar cintas de material grabado para los ciegos o garantizar una ubicación sin barreras para los procedimientos. El Coordinador de Derechos Civiles será responsable de dichos arreglos.
- Presentar una queja ante el Coordinador de Derechos Civiles de Cone Health (o su representante) no impide que el solicitante, paciente o acompañante presente una queja ante:

North Carolina Division of Health Service Regulation
Complaint Intake Unit
2711 Mail Service Center
Raleigh, NC 27699-2711
Teléfono: 1-800-624-3004 (en Carolina del Norte)
1-919-855-4500 (fuera de Carolina del Norte)
Fax: 1-919-715-7724 • TDD: 1-800-735-2962

Disability Rights of North Carolina
3724 National Drive, Suite 100
Raleigh, NC 27612
919-856-2195 or
877-235-4210 (toll free)

U.S. Department of Health and Human Services
Office for Civil Rights
Electrónicamente disponible a través del portal de la
Oficina de Quejas de Derechos Civiles, disponible en:
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>,

o por correo postal o por el número telefónico: U.S. Department of Health and Human Services 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201 (TDD) 1-800-368-1019, 800-537-7697
Los formularios de quejas se encuentran disponibles en
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.