

Los empleados y el personal médico de McLaren se esfuerzan por dar atención médica integral y de calidad con un espíritu de empatía, seguridad e interés personales. McLaren tiene la responsabilidad de dar atención adecuada y apropiada, respetar los derechos de los pacientes y reconocer las responsabilidades de los mismos. En un esfuerzo por lograr este objetivo, se han establecido los siguientes derechos y responsabilidades.

McLaren reconoce el derecho del paciente a ejercer sus derechos mientras recibe atención o tratamiento en el hospital sin coerción, discriminación ni represalias. El paciente tiene derecho a que un sustituto (un padre, tutor, pariente más cercano o representante legalmente autorizado) ejerza sus derechos cuando el paciente es incapaz de hacerlo, sin coerción, discriminación ni represalias.

## El derecho a acceder a la atención

- No se negará atención a los pacientes por motivos de edad, raza, origen étnico, credo, color, origen étnico, país de origen, religión, cultura, idioma, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, discapacidad física o mental, estado de VIH, estado civil, nivel socioeconómico, educación u origen de pago. El paciente tiene derecho a recibir una respuesta razonable a las solicitudes y necesidades de tratamiento o servicio.

## El derecho a tomar decisiones relacionadas con su atención

- El paciente o el sustituto que tome las decisiones tiene derecho a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención y a participar activamente en las decisiones sobre su atención médica. En la medida que la ley (estatal y federal aplicable) lo permita, esto incluye el derecho a solicitar o rechazar tratamiento.
- Antes de hacer un procedimiento o tratamiento, el paciente tiene derecho a recibir toda la información necesaria sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto para dar su consentimiento informado o rechazar un curso de tratamiento, excepto en emergencias.
- El paciente tiene derecho a acceder a servicios de protección y defensa, incluyendo la orientación económica, o a que se acceda a estos servicios en su nombre.
- El paciente tiene derecho a irse del hospital incluso en contra del consejo de su médico, a menos que sea de manera no voluntaria.
- El paciente tiene derecho a una evaluación y un manejo adecuados del dolor.

NOTA: McLaren tomará medidas razonables para determinar lo que el paciente quiere sobre la designación de un representante para que ejerza su derecho a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención y tomar decisiones informadas sobre su atención. A menos que lo prohíba la ley estatal aplicable:

## El derecho a la información

- El paciente tiene derecho a recibir información del médico sobre su enfermedad, el curso del tratamiento, los resultados de la atención (incluyendo los resultados imprevistos) y sus perspectivas de recuperación.
- El paciente tiene derecho a recibir información de una manera que pueda entenderse. Se prestarán servicios de interpretación y traducción de idiomas para cubrir las necesidades del paciente.
- El paciente tiene derecho a recibir información sobre las normas y reglamentaciones del hospital que afectan la atención y la conducta del paciente.
- El paciente tiene derecho a que lo informen de las relaciones entre McLaren y otras personas y organizaciones que puedan participar en la prestación de su atención (como agencias de atención en casa).
- Una persona que es o ha sido paciente tiene derecho a inspeccionar o recibir, por una tarifa razonable, una copia de su expediente médico si la solicita dentro de un plazo razonable.
- El paciente tiene derecho a resolver problemas potenciales o reales que surjan al respaldar sus derechos, ya sea presentando una queja/queja formal o mediante una consulta de asesoramiento del Comité de Ética del Hospital.
- La familia del paciente tiene derecho a dar el consentimiento informado para la donación de órganos y tejidos.

## El derecho a la comunicación

- El paciente tiene derecho a conocer la situación profesional de cualquier persona responsable de atenderlo, tratarlo y prestarle servicios.
- El paciente tiene derecho a conocer los motivos de cualquier cambio propuesto en el personal profesional responsable de su atención.
- El paciente tiene derecho a que lo informen del proceso de quejas formales del hospital si quiere comunicar sus preocupaciones sobre

la calidad de la atención que recibe o si siente que la fecha de alta determinada es prematura.

- El paciente tiene derecho a que se avise rápidamente a su médico y a un familiar o representante de su elección sobre su hospitalización.

## El derecho a la seguridad personal

- El paciente tiene derecho a permanecer libre de restricciones de cualquier forma y fuera de reclusión que no sean médica o mentalmente necesarias o que el personal use como medio de coerción, disciplina, represalia o por comodidad.
- El paciente tiene derecho a recibir atención en un entorno seguro.
- El paciente tiene derecho a no ser víctima de negligencia, explotación ni ninguna forma de abuso o acoso.
- El paciente puede ejercer sus derechos mientras recibe atención sin coerción, discriminación ni represalias.

## El derecho a la privacidad personal y la confidencialidad del tratamiento/expediente médico

- El paciente tiene derecho a que se tenga completamente en cuenta la privacidad de su programa de atención médica. La discusión, la consulta, el examen y el tratamiento del caso son confidenciales y deben hacerse con discreción. El paciente tiene derecho a que lo informen del motivo de la presencia de cualquier persona que participe en su atención médica.
- El paciente tiene derecho a un tratamiento confidencial de todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención y estancia en el hospital. Se obtendrá un permiso por escrito para que cualquier persona que no participe directamente en la atención del paciente pueda consultar el expediente médico.
- El paciente tiene derecho a consultar, solicitar modificaciones y recibir un informe de las revelaciones sobre su información médica según lo permitido por la ley aplicable.
- El paciente tiene derecho a relacionarse y tener conversaciones privadas con su médico, abogado o cualquier otra persona de su elección.
- El paciente tiene derecho a tener privacidad durante las actividades de higiene personal, durante los tratamientos y cuando lo solicite, si corresponde.

## El derecho a las creencias espirituales

- El paciente tiene derecho a que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales y personales.
- El paciente tiene derecho a solicitar atención pastoral u otra atención espiritual, que deberá respetarse y adaptarse, si corresponde.

## El derecho a formular directivas anticipadas (poder notarial médico duradero) y a nombrar un representante para tomar decisiones de atención médica en su nombre

- El paciente tiene derecho a formular directivas médicas o psiquiátricas anticipadas y designar un sustituto para tomar decisiones de atención médica en su nombre en la medida permitida por la ley.
- El paciente tiene derecho a que un familiar, amigo u otra persona esté presente con él para darle apoyo emocional durante el transcurso de su estancia, según corresponda y lo permita la ley.
- El paciente tiene derecho a que todos sus derechos se transfieran a la persona que pueda tener la responsabilidad legal de tomar decisiones sobre la atención médica en nombre del paciente.
- El paciente tiene derecho a esperar que el personal del hospital y los profesionales que atienden en el hospital cumplan sus directivas.
- El paciente tiene derecho a esperar que el hospital no condicione la prestación de atención ni discrimine de otro modo al paciente por haber hecho o no una directiva anticipada.
- El paciente tiene derecho a presentar una queja relacionada con los requisitos de directivas anticipadas ante la agencia estatal de inspección y certificación.

## El derecho a la transferencia y la continuación de la atención

- El paciente tiene derecho a saber el motivo de cualquier traslado dentro de un centro o a otro centro.
- Si el médico de un paciente considera que hay que trasladarlo a otro centro, el paciente tiene derecho a recibir información completa

y una explicación del médico sobre la necesidad de dicho traslado o las alternativas a dicho traslado.

- El paciente tiene derecho a la continuación razonable de la atención.
- El paciente tiene derecho a que su médico o un delegado de su médico lo informe de los requisitos de atención médica continua después de su alta del hospital.

## El derecho a recibir información de cualquier investigación y ensayo clínico u otros proyectos que afecten su atención

- El paciente tiene derecho a recibir información sobre cualquier procedimiento experimental propuesto como parte de su atención y tendrá derecho a negarse a participar en el experimento sin poner en peligro su acceso a los servicios o la atención continua.

## El derecho a recibir información sobre las tarifas del hospital

- El paciente tiene derecho a recibir y examinar una explicación de su factura independientemente de la fuente de pago.
- El paciente tiene derecho a que le den información completa, antes o en el momento de la admisión, y durante la estancia, de los servicios disponibles en el centro y de los costos relacionados, incluyendo los cargos por servicios no cubiertos por la Ley del Seguro Social o por las tarifas básicas per diem del centro.
- El paciente tiene derecho a que lo informen del origen de los reembolsos del hospital por sus servicios y de cualquier limitación que pueda imponerse a su atención.

## El derecho a las visitas

- Se informará al paciente sobre sus derechos a recibir visitas, incluyendo cualquier restricción o limitación clínica, antes de darle o suspender la atención cuando sea posible.
- El paciente tiene derecho a recibir las visitas que él designe, incluyendo, entre otros, un cónyuge, una pareja de hecho (incluida una pareja de hecho del mismo sexo), otro familiar o un amigo, y tiene derecho retirar o negar dicho consentimiento en cualquier momento.
- A las visitas de un paciente no se les restringirán, limitarán ni se les negarán privilegios de visita por motivos de raza, color, país de origen, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.
- McLaren asegurará que todas las visitas disfruten de privilegios de visita completos e iguales según las preferencias de los pacientes.

## Responsabilidades del paciente

Además de sus derechos, los pacientes tienen la responsabilidad de asumir, dentro de sus capacidades, un papel en su atención. Estas responsabilidades incluyen:

- El paciente es responsable de seguir las normas y reglamentaciones del hospital que afectan a la atención y la conducta del paciente.
- El paciente es responsable de dar una historia clínica completa y precisa.
- El paciente es responsable de decir si entiende claramente el plan de atención y de hacer preguntas y seguir instrucciones.
- El paciente es responsable de seguir las recomendaciones y los consejos indicados durante el tratamiento por el médico.
- El paciente es responsable de dar información sobre complicaciones inesperadas que surjan en un curso esperado de tratamiento.
- El paciente es responsable de considerar los derechos de otros pacientes o residentes y del personal y los bienes del hospital.
- El paciente es responsable de dar al hospital información precisa y oportuna sobre el origen de sus pagos y su capacidad para cumplir sus obligaciones económicas.
- El paciente es responsable de hacer pagos puntuales por los servicios facturados que no estén cubiertos por el seguro o de hacer los arreglos adecuados sobre el saldo pendiente.
- El paciente o su defensor será un participante activo en el proceso de toma de decisiones relacionadas con su atención mediante la información/educación recibida por el personal profesional.
- El paciente es responsable de asistir a las citas y de avisar al hospital o al médico cuando no pueda hacerlo.
- El paciente es responsable de sus acciones si se niega a hacer algo.

## Presentación de quejas

Puede presentar una queja ante el representante de experiencia de los pacientes llamando al **(810) 989-3565** o yendo a **www.mclaren.org** y haciendo clic en "contact us" (contacto). También puede presentar una queja sobre un centro médico ante Departamento de Salud de la Comunidad (Department of Community Health) de Michigan. Puede comunicarse con cualquiera de las agencias por escrito o verbalmente para obtener más información sobre este proceso. Las quejas por escrito pueden presentarse a:

Department of Licensing  
& Regulatory Affairs  
Bureau of Community and Health Systems  
- Health Facility Complaints  
PO Box 30664 Lansing, MI 48909  
Teléfono: 800-882-6006  
Fax: (517) 763-0219  
Email: BCHS-Complaints@michigan.gov

The Joint Commission  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, Illinois 60181  
También puede presentar una queja ante  
The Joint Commission en  
www.jointcommission.org haciendo clic  
en "Report a Safety Concern" (Reportar  
un problema de seguridad).

BFCC-QIO Program  
Livanta LLC  
P.O. Box 2687  
Virginia Beach, Virginia 23450  
www.livantaqio.cms.gov/en/states/michigan  
Línea de ayuda: (888) 524-9900  
TTY: 711  
Fax: (855) 236-2423