

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PACIENTE

Gracias por elegir a Gundersen Health System para su atención médica. Usted tiene derecho a saber sobre la manera en que le brindaremos atención como paciente. Esta información le dirá lo que será habitual durante su estadía con nosotros. También le explicará sus responsabilidades como paciente. Deseamos que su experiencia sea la mejor posible.

Esta información está disponible en español y hmong en el sitio [gundersenhealth.org/our-system/patient-rights-and-responsibilities](http://gundersenhealth.org/our-system/patient-rights-and-responsibilities). También hay intérpretes disponibles para varios idiomas adicionales.

### Usted tiene derecho a recibir esto de nosotros:

#### Atención de alta calidad

- Le brindaremos atención con dignidad, respeto y aprecio por sus creencias, valores e individualidad. Atendemos a todos los pacientes, independientemente de su edad, raza, color, origen étnico, ascendencia, país de origen, credo, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, condición de recién nacido, condición socioeconómica, estado civil, sexo, orientación sexual e identidad o expresión de género.
- Le daremos el nombre de todas las personas a cargo de su atención.
- Le explicaremos su enfermedad y la atención que le brindaremos. Lo ayudaremos a entender su tratamiento y cómo puede prever que se recuperará.
- Trataremos su dolor dentro de límites seguros.
- Si no marcha bien algún aspecto de su atención, se lo diremos.
- Le daremos una lista de sus medicamentos actuales.

#### Un ambiente limpio y seguro

- Nuestro personal, que se ha capacitado en prácticas seguras, lo atenderá en un entorno seguro, libre de todo tipo de abuso físico o mental.
- No le aplicarán medidas restrictivas ni lo mantendrán aislado a menos que pueda lastimarse a usted mismo o a los demás.

#### Protección de su privacidad

- Usted tendrá privacidad durante su tratamiento.
- Toda conversación acerca de su atención se hará en forma privada. Solo estará presente su equipo de atención, a menos que usted autorice a otros a participar.
- La información para los familiares u otros allegados se entregará en privado.

- Sus registros médicos solo serán leídos por quienes participan directamente en su tratamiento. Otros podrán ver sus registros solamente mediante la autorización escrita de usted o de su representante legalmente autorizado. Conservamos y protegemos sus registros médicos. Dichos registros se mantienen en estado confidencial.
- Usted puede decidir quién puede o no visitarlo durante su hospitalización o su visita a la clínica.
- Usted puede pedir ver una copia de sus registros médicos. Puede solicitar una copia del “Aviso sobre prácticas de privacidad” llamando al (608) 775-7439.

#### Participación en su atención

- Puede obtener información en el idioma de su preferencia de la manera que mejor comprenda.
- Puede obtener información de una manera que satisfaga sus necesidades de la vista, el habla, el oído o cognitivas.
- Puede tomar decisiones sobre su plan de atención y comprender cómo llevarlo a cabo.
- Puede preparar instrucciones por adelantado con la ayuda del personal del hospital.
- Pediremos que usted o su representante legalmente autorizado otorgue su consentimiento antes de un tratamiento o de participar en una investigación. Puede rechazar la atención tanto como lo permita la ley. Le explicaremos las consecuencias médicas del rechazo.
- Puede darnos su opinión sobre la atención que recibe. Nuestro personal le escuchará.
- Usted decide quién quiere que sepa sobre su hospitalización. Durante su atención, puede contar con un representante personal, también llamado defensor. Su defensor puede ser un familiar o amigo de su elección.

#### Ayuda al retirarse de Gundersen Lutheran Medical Center, Inc. y Gundersen Clinic, Ltd.

- Lo ayudaremos a entender qué medicamentos tomar, por qué los necesita y cuándo debe tomarlos.
- Lo ayudaremos a obtener atención de seguimiento.
- Le explicaremos todo plan de transferencia y de continuidad de la atención. Esto incluye las transferencias a otras instalaciones, salvo en caso de emergencias.
- Si es necesario, le explicaremos sus opciones entre atención especializada en su hogar, en un centro de servicios de enfermería o una vivienda asistida.

#### Lo ayudaremos a entender su factura

- Usted puede pedir una explicación de lo que le cobran.
- Lo ayudaremos a entender el costo de su atención.
- Usted puede pedir asistencia financiera o asesoramiento sobre recursos donde solicitar ayuda.

#### Sus responsabilidades como paciente

- Participe en su propia atención mediante una asociación respetuosa y franca con nosotros

- Entregue un historial médico completo y exacto a su equipo de atención
- Acate las reglas del hospital
- Sea respetuoso con los demás pacientes, el personal y los bienes materiales
- Entregue la información necesaria para el pago de su factura

Comparta sus inquietudes al momento en que le presten servicios

- Hable con su clínico, el enfermero jefe o el administrador clínico
- Correo electrónico: [CRFeedback@gundersenhealth.org](mailto:CRFeedback@gundersenhealth.org)

Hable con un representante del paciente

- Los días hábiles, de 8 a.m. a 4:30 p.m., llame al (608) 775-7676 o al (800) 362-9567, ext. 57676
- Después de las 4:30 p.m. o los fines de semana y días festivos, llame al (608) 775-7676 para dejarle un mensaje al personal de Gundersen Patient Experience (Experiencia del paciente).
- Para obtener más información, visite el sitio [gundersenhealth.org/patient-and-visitors](http://gundersenhealth.org/patient-and-visitors).

Si no está satisfecho con la manera en que resolvemos su inquietud o prefiere no utilizar nuestro proceso de gestión de quejas, también tiene derecho a contactar:

- En Wisconsin: Departamento de Servicios de Salud de Wisconsin (800) 642-6552.
- En Iowa: Departamento de Inspecciones y Apelaciones de Iowa (515) 281-7102.
- En Minnesota: Oficina de Quejas sobre Centros Médicos (651) 201-4201.
- Puede comunicarse con Livanta, una agencia independiente de evaluaciones médicas, sitio web: [livantaqio.com](http://livantaqio.com) (888) 524-9900 (Wisconsin/Minnesota), TTY 1-888-985-8775 u (888)755-5580 (Iowa), TTY 1-888-985-9295.
- También puede comunicarse con The Joint Commission (Comisión Conjunta):
  - Sitio web: [www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org)
  - Fax: (630) 792-5636
  - Correo postal: Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181

Atención: Si usted habla español, tenemos disponible para usted servicios de asistencia de idioma gratuitos. Llame al (608) 775-4141. Gundersen Health System cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.