

Derechos y responsabilidades de los pacientes

Cuidado respetuoso y seguro

Usted tiene derecho a:

- Recibir atención en un entorno seguro
- Ser tratado con cortesía, dignidad, respeto y comodidad y a que se tengan en cuenta sus creencias, valores y necesidades culturales y étnicas.
- Recibir respuestas oportunas a las solicitudes razonables que haga para el servicio
- Estar libre de:
 - El uso de restricciones físicas o químicas y/o reclusión como medio de coerción, conveniencia, represalia o castigo corporal
 - Todas las formas de abuso mental, verbal, físico y sexual, negligencia, explotación y acoso.

Comunicación efectiva

Usted tiene derecho a:

- Participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención y plan de alta
- Información sobre nuestras reglas y regulaciones que afectan la atención y la conducta del paciente
- Que se notifique de inmediato a un miembro de su familia o representante de su elección y a su propio médico de su admisión en el hospital
- Recibir y revisar sus derechos como paciente
- Que se le comuniquen la atención médica y las opciones de tratamiento de una manera que pueda entender y que le permita participar en su atención médica, que incluye interpretación de idiomas extranjeros, dispositivos de telecomunicaciones e interpretación de lenguaje de señas, según sea necesario.
- Expectativas razonables de atención y servicios prestados de manera oportuna, razonable y coherente, y a ser informado del proceso interno de quejas y de una pronta resolución de una queja sin temor a restricciones, interferencias, coerción, discriminación o represalias.

Atención y tratamiento médico

Usted tiene derecho a:

- Saber quién es responsable y quién le brinda atención directa
- Tomar decisiones informadas con respecto a su atención, incluida la información sobre su afección médica, los cursos de tratamiento propuestos y las perspectivas de recuperación, a menos que esté médicamente contraindicado
- Rechazar la atención, el tratamiento y los servicios de acuerdo con la ley y ser informados de las consecuencias de ese rechazo, incluyendo el término de nuestra relación con un aviso razonable, si la elección va en contra de las normas éticas y/o profesionales
- Abandonar el centro en contra del consejo de su médico, en la medida en que lo permita la ley
- A que no se le niegue la atención o las visitas adecuadas por motivos de raza, religión, cultura, idioma, color, origen nacional, sexo, edad, discapacidad física o mental, estatus socioeconómico o fuente de pago, estado civil, orientación sexual o identidad y expresión de género
- Ser tratado en el entorno menos restrictivo posible y de una manera que garantice su dignidad humana y su seguridad.

- Tener, crear o revisar una Directriz Anticipada (poder notarial duradero para el cuidado de la salud y/o el testamento en vida); reteniendo el tratamiento de soporte vital y los esfuerzos de reanimación, puede esperar que la intención de sus deseos se siga en la medida permitida por la ley y los reglamentos de Trinity Health, ya sea como paciente admitido o ambulatorio
- Hacer que su familia, tutor u otra persona responsable legalmente reconocida tome decisiones médicas en su nombre, en caso de que usted no pueda hacerlo; que estas personas reciban la información necesaria para dar su consentimiento informado para la donación de órganos y tejidos.
- Continuidad razonable de la atención según sea médicamente apropiado; a ser informado de las opciones apropiadas de transferencia de atención al paciente cuando el entorno hospitalario ya no sea médicamente necesario.
- Ser informado de la existencia de relaciones comerciales entre el hospital, instituciones educativas, otros proveedores de atención médica y/o pagadores que se relacionan directamente con su atención médica.

Privacidad/Confidencialidad

Usted tiene derecho a:

- Privacidad cuando:
 - Se hable sobre la información médica personal y durante los exámenes
 - Durante la higiene personal, excepto cuando se necesite asistencia para su seguridad y bienestar personal
 - Durante los tratamientos médicos y de enfermería
- Tener a una persona de su mismo sexo presente durante los exámenes físicos y los procedimientos de tratamiento
- Tratamiento confidencial de su información personal y médica
- Revisar su expediente médico y hacer que se le explique e interprete la información según sea necesario, en la medida en que lo permita la ley
- Comunicación privada con personal médico, abogados u otras personas de su elección y enviar y recibir correo personal sin abrir el mismo día que Trinity Health lo recibe

Apoyo a las visitas

Usted tiene derecho a:

- Elegir visitas tales como un cónyuge, una pareja de hecho, incluida la pareja de hecho del mismo sexo, otro miembro de la familia o un amigo; también tiene derecho a retirar o negar su elección de visitantes en cualquier momento
- Tener a un familiar, amigo u otra persona que esté presente para brindarle apoyo emocional durante su estadía, a menos que la presencia de la persona interfiera con los derechos o la seguridad de los demás o con su atención o tratamiento; esta persona de apoyo no tiene que ser su responsable legal o responsable de la toma de decisiones

Asistencia del Comité de Ética

Usted tiene derecho a:

- Participar en la consideración de las cuestiones éticas que surjan durante su atención; a ser informado de los recursos disponibles, incluida una revisión por parte del Comité de Ética.
- Contactarse con el Comité de Ética

Manejo del dolor

Usted tiene derecho a:

- Que su dolor se maneje de manera adecuada y apropiada y que se responda a sus expresiones de dolor lo más rápido posible

Participación en estudios de investigación

Usted tiene derecho a:

- Tener suficiente información para que pueda tomar una decisión informada sobre la participación en un ensayo de investigación o procedimiento experimental propuesto
- Estar plenamente informado sobre los riesgos y beneficios de dicha participación
- Negarse a participar sin que su decisión afecte negativamente la atención médica a la que tiene derecho.

Facturación y Registros Médicos

Usted tiene derecho a:

- Conocer el costo de los servicios médicos prestados por Trinity Health
- Recibir información sobre asistencia financiera si hay dificultades para pagar su factura
- Recibir una lista detallada y una explicación de la factura de su hospital o procedimiento ambulatorio
- Revisar, acceder, solicitar cambios y obtener una copia de su expediente médico por una tarifa razonable
- Negar el acceso o la divulgación de sus registros médicos a un tercero sin autorización previa, excepto según lo exija la ley

¿Preguntas sobre facturación?

Llame al 1-800-494-5797

¿Necesita información de su historial médico? Llame a la Administración de Información de Salud:

- Ann Arbor/Livingston: 734-712-3578
- Hospital de Chelsea: 734-593-6310
- Grand Haven: 616-847-5257
- Grand Rapids: 616-685-6166
- Grupo Médico IHA: 734-887-8966
- Livonia: 734-655-1427
- Muskegon: 231-672-3934
- Oakland: 248-858-3180
- Shelby: 231-861-3011
- Grupo Médico del Oeste de Michigan: 616-685-3180

Sus responsabilidades

- Proporcionar, en la medida de lo posible, información de salud precisa y completa, incluidas enfermedades pasadas, estadías en el hospital y uso de medicamentos (incluidos medicamentos a base de hierbas y medicamentos de venta libre)
- Hacer preguntas cuando no comprenda la información o las instrucciones del tratamiento
- Informar a su(s) médico(s) y otros cuidadores cuando no se sienta capaz de seguir el tratamiento o las instrucciones de cuidado
- Ser considerado y respetuoso de los derechos de los demás pacientes y del personal; pedir a sus visitantes que hagan lo mismo.
- Proporcionar información precisa y adecuada al hospital para organizar el pago de los servicios, cuando sea necesario
- Para proporcionar información sobre la designación de un defensor del paciente, si tiene uno

Elogios y quejas

- Nos dedicamos a brindarle la mejor atención posible al paciente y nos esforzamos por lograr la excelencia en todas las áreas de nuestro hospital. Agradecemos y alentamos todos sus comentarios sobre lo que estamos haciendo bien y lo que podríamos hacer mejor. Nuestro objetivo es resolver sus inquietudes directamente con nuestro personal o con el gerente del departamento. Nos encantaría saber de usted si tuvo una excelente experiencia con nosotros. Si sus inquietudes no han sido satisfechas a su satisfacción (como atención y tratamiento, pérdida de pertenencias personales, brechas de comunicación, etc.), puede comunicarse con el hospital por teléfono o por escrito para compartir su inquietud. Puede comunicarse con Trinity Health en:
 - Ann Arbor/Chelsea Hospital/Livingston: 734-712-2700
 - Livonia: 734-655-2273
 - Grand Rapids: 616-685-5444
 - Grand Haven: 616-847-5569
 - Grupo Médico IHA: 877-586-1174
 - Muskegon/Shelby: 231-672-4911
 - Oakland: 248-858-3535
 - Grupo Médico del Oeste de Michigan
 - Grand Rapids: 616-685-1401
 - Muskegon/Lakeshore: 231-672-4997
 - Las inquietudes también pueden expresarse por escrito enviando la queja al consultorio del grupo médico de su médico.
 - Nos comprometemos a resolver todas las inquietudes y quejas. Presentar una queja no resuelta a:

Departamento de Salud Comunitaria de Michigan Oficina de Sistemas de Salud

- En línea: tinyurl.com/zmsasrx
- Línea directa: 1-800-882-6006
- Fax: 517-335-7167
- Correo: Departamento de Licencias y Asuntos Regulatorios Oficina de Sistemas Comunitarios y de Salud – Quejas de Centros de Salud, PO Box 30664, Lansing, MI 48909

La Comisión Mixta

- En línea: www.jointcommission.org
- Correo: Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente, The Joint Commission, One Renaissance Blvd, Oakbrook Terrace, IL 60181

DNV Healthcare USA Inc.

- En línea: www.dnvhealthcareportal.com/patient-complaint-report
- Correo electrónico: hospitalcomplaint@dnv.com
- Teléfono: 866-496-9647
- Fax: 281-870-4818
- Correo: Hospital Complaints, 4435 Aicholtz Rd, Suite 900, Cincinnati, OH 45245

Livanta LLC BFCC-QIO

(Pacientes de Medicare)

- Línea de ayuda: 888-524-9900
- TTY: 888-985-8775
- Correo: 10820 Guilford Rd, Suite 202, Annapolis, MD 20701-1105
- Si su queja sigue sin resolverse de nuestros servicios de Ludington; Trinity Health Medical Group, Primary Care o Trinity Health Urgent Care, puede presentar una queja ante nuestro acreditador, The Compliance Team, Inc., al 888-291-5353 o www.thecomplianceteam.org.