



## Responsabilidades y derechos del paciente



Atlantic General Hospital & Health System  
9733 Healthway Drive  
Berlin, MD 21811

Teléfono: 410-641-1100  
Llamada gratuita: 1-877-641-1100

[www.agh.care](http://www.agh.care)

March 2021



## Inquietudes y quejas

Atlantic General Hospital & Health System se compromete a brindarle la mejor calidad de cuidado y un excelente servicio al cliente. Le recomendamos que exprese cualquier inquietud o comentario que tenga con respecto a su cuidado. Su médico le ayudará sin demora con cualquier problema que pueda abordar. Siempre estamos interesados en mejorar.

### Si tiene preguntas, comentarios o inquietudes

Desde la habitación de cualquier paciente, marque "0"

y pida que le comuniquen con:

Relaciones con el paciente y la familia durante el horario

de atención de 8:30 a. m. a 4:30 p. m. (L-V) o con el

Supervisor de Cuidado al Paciente después del horario

de atención y los fines de semana.

Después de ser dado de alta, póngase en contacto con:

Relaciones con el paciente y la familia al 410-629-1500

Oficina de Calidad de Cuidado Médico al 1-877-402-8218 o

[www.dhmh.state.md.us](http://www.dhmh.state.md.us)

Acreditación de la Comisión Conjunta al 1-800-994-6610

[www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org)

Si a usted le gustaría presentar una queja contra Atlantic General Hospital por una supuesta violación de su política de asistencia económica, comuníquese con la Comisión de Revisión de Costos de Servicios de Salud enviando un mensaje de correo electrónico a [hsrc.patient-complaints@maryland.gov](mailto:hsrc.patient-complaints@maryland.gov).

## Seguridad del paciente

Nuestro hospital trabaja duro para mantenerlo a salvo. Si sospecha que ha recibido un medicamento por error o que ha experimentado un resultado inesperado, notifique a su médico, enfermera o farmacéutico. Si no está satisfecho, puede notificar a la Junta Estatal de Farmacia al 410-764-4050 para informar de un error de medicación.

Los servicios y establecimientos de Atlantic General Hospital & Health System se manejan sobre una base no discriminatoria. Están sujetos a las disposiciones del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Discriminación por Edad de 1975, la Ley Hill Burton y la Sección 1557 de la Ley de Cuidado a Bajo Precio.

Estas leyes prohíben la discriminación sobre la base de edad, raza, color, nacionalidad, religión, sexo, identidad o expresión de género, idioma, orientación sexual, discapacidad o condición socioeconómica. La postura no discriminatoria de este establecimiento se aplica a las admisiones, las disposiciones o servicios, la otorgación de privilegios, las adaptaciones y la oportunidad de participar en programas y actividades.

Attention: if you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you at 1-410-629-1500.

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-410-629-1500.

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-410-629-1500.

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-410-629-1500.

注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-410-629-1500。

주의: 한국어를 사용하지는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-410-629-1500 번으로 전화해 주십시오.

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-410-629-1500.

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-410-629-1500.

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo tulugan sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-410-629-1500.

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-410-629-1500.

ማሳሰቢያ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም አርዳታ ድርጅቶች: በእነ ሊያግዝዎት ተዘጋጅተዋል: ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-410-629-1500.

Ntj: O bụry na asụ Ibo, asụsụ aka qasụ n'efu, defu, aka. Call 1-410-629-1500

AKIYESI: Bi o ba nso èdè Yorùbú ofé ni iranlọwọ lori èdè wa fun yin o. E pe ẹrọ-ibanisọrọ yi 1-410-629-1500.

تفہم تادمخ یک دم یک نابین وک پآ وت نیں ےتلوب ودرآ پآ رگا برادربخ نییرک. 1-410-629-1500 لآک نیں بیایتسین نیں

تروصب ی نابین تالی هسیت ،دینک یم وگت فنگ یم راف نابین هب رگا :هجوت دیریگب سراجت اب ،دشآب یم مهارف 1-410-629-1500 اجش یارب ناگهار

ملوظة: إذا كنت تتحدث انكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان . اتصل برقم 1-410-629-1500 (رقم هاتف الصم والبكم: 1-410-629-1500)

# Nuestra asociación para su cuidado

## Derechos del paciente

Si necesita cuidado hospitalario, su médico, las enfermeras y otros profesionales de nuestro hospital buscarán trabajar con usted y su familia a fin de satisfacer sus necesidades de cuidado médico. Nuestro objetivo es que usted y su familia tengan el mismo cuidado y atención que desearíamos para nuestras familias y para nosotros mismos.

Este folleto explica cómo usted puede esperar ser tratado de manera digna y respetuosa por parte de profesionales calificados durante su estadía en el hospital.

Nuestro objetivo es asociarnos con usted para brindarle el cuidado que necesita.

Respetamos la privacidad de su relación con su médico y otros cuidadores, y la información personal sobre su salud y cuidado médico que forman parte de esa relación. Asegúrese de que su médico, su familia y su equipo de cuidado conozcan sus deseos.

Usted y/o la persona de apoyo/persona sustituta encargada de tomar las decisiones tiene derecho a:

- Recibir una copia escrita de la declaración de derechos del paciente del hospital.
- Si no habla inglés o si requiere la declaración de derechos del paciente en un formato alternativo, se le proporcionará un traductor, un intérprete u otra adaptación a fin de ayudarlo a comprender y ejercer los derechos incluidos en la declaración de derechos del paciente.
- Recibir atención considerada, respetuosa y compasiva.
- Recibir atención en un entorno seguro, libre de toda forma de abuso y negligencia, incluyendo: abuso verbal, mental, físico, sexual; acoso y castigo corporal.

- Tener un examen de detección médica y recibir un tratamiento estabilizador para las condiciones médicas de emergencia y trabajo de parto.
- Estar libre de restricciones y aislamiento a menos que sea necesario por seguridad.
- Ser informado de los nombres y trabajos de los miembros del equipo de atención médica involucrados en la atención del paciente si la seguridad del personal no es una inquietud.
- Que se muestre respeto por sus valores, creencias y deseos personales.
- Ser tratado sin discriminación ni negársele privilegios de visita por motivos de raza, color, nacionalidad, origen étnico, edad, género, orientación sexual, sexo, identidad o expresión de género, discapacidad física o mental, religión, idioma o capacidad de pago/situación socioeconómica.
- Recibir una lista de servicios de protección y defensa cuando sea necesario.
- Recibir información sobre los cargos hospitalarios y médicos y solicitar una estimación de los cargos hospitalarios antes de que se proporcione atención y siempre y cuando su atención no se vea obstaculizada.
- Recibir información de una manera que usted comprenda, la cual puede incluir:
  - Intérpretes de señas e idiomas extranjeros;
  - Formatos alternativos, incluyendo letra grande, braille, grabaciones de audio y archivos de computadora; y
  - Ayuda para impedimentos de visión, habla, audición y otras ayudas temporales según sea necesario, sin cargo
- Recibir información del médico u otros profesionales de la salud sobre su diagnóstico, pronóstico, resultados de pruebas, posibles resultados de la atención y resultados inesperados de la atención.
- Participar en su plan de atención.
- Ser informado con anticipación cuando se necesiten transferencias a otro nivel de atención.

- Acceder a sus registros médicos de acuerdo con el Aviso de Prácticas de Privacidad de HIPAA dentro de un plazo razonable.
- Ser examinado, evaluado y tratado por dolor.
- Rechazar la atención y recibir información sobre las consecuencias de su negativa.
- De acuerdo con las políticas de visitas al hospital, hacer que una persona de su elección permanezca con usted para recibir apoyo emocional durante su estadía en el hospital, escoger las personas que pueden visitarlo y cambiar de opinión sobre las personas que pueden visitarlo. Visitas abiertas y flexibles (puede haber una limitación debido a restricciones clínicas justificadas).
- Designar a una persona de su elección para que tome decisiones de atención médica por usted en caso usted mismo no pueda hacerlo.
- Tomar o cambiar una instrucción anticipada y respetar estas decisiones.
- Dar su consentimiento informado antes de que se brinde atención que no sea de emergencia, incluyendo los beneficios y riesgos de la atención, las alternativas a la atención, y los beneficios y riesgos de las alternativas a la atención.
- El derecho a tomar una decisión informada; usted o su representante reciben la información necesaria para tomar decisiones “informadas” con respecto a la atención.
- Aceptar o rechazar participar en estudios de investigación médica, sin que la aceptación o la negativa afecten su atención.
- Permitir o rechazar que se tomen fotografías de usted para fines distintos a su cuidado.
- Esperar privacidad y confidencialidad en las conversaciones de atención, tratamientos y registros.
- Recibir una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad según la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico.
- Apelar el alta temprana.

- Presentar una queja sobre la atención y hacer que sea revisada sin que la queja afecte su atención.
- Recibir llamadas y visitas de su cónyuge, pareja doméstica, familiares y amigos, o cualquier otra persona designada por el paciente. Tener la capacidad de retirar o negar el consentimiento para llamadas y visitantes en cualquier momento.
- El derecho a la privacidad personal y a recibir atención en un entorno seguro.
- El derecho a que un familiar o representante de su elección y su médico notifiquen su ingreso al hospital.

El centro médico de atención primaria respeta los derechos del paciente y le brinda la oportunidad de hacer lo siguiente:

- Obtener atención de otros médicos a elección del paciente dentro del centro médico de atención primaria.
- Buscar una segunda opinión de otros médicos que elija el paciente.
- Buscar atención especializada.

## Le pedimos que nos ayude al:

- Proporcionar información precisa sobre su atención médica y medicamentos anteriores, incluyendo los medicamentos de venta libre.
- Proporcionar una copia de sus Instrucciones Anticipadas.
- Hacer preguntas si hay algo que no entiende.
- Seguir el plan de atención.
- Seguir las reglas del hospital/tener el control de su comportamiento.
- Mostrar respeto y consideración por los demás.
- Cumplir con las obligaciones financieras.
- Participar en su coordinación de atención a través del portal del paciente.
- Escoger a un cuidador capaz para la planificación del alta.