

Derechos del paciente

Como paciente de Intermountain Health, usted tiene derecho a lo siguiente:

Obtener información acerca de sus derechos, si es posible, antes de recibir atención (esto incluye que le lean, expliquen o interpreten sus derechos, si así fuese necesario para que los comprenda)

Ser tratado con respeto

- No sufrir discriminación por motivos de edad, raza, color, origen étnico o nacionalidad de origen, discapacidad, religión, credo, cultura, idioma, discapacidad física o mental, nivel socioeconómico, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género y condición de veterano.
- Ser tratado con respeto y dignidad en todo momento y bajo cualquier circunstancia.
- Estar protegido de restricciones físicas o químicas, excepto cuando sea necesario para protegerlo de lastimarse a sí mismo o a otros.
- No sufrir abuso, negligencia, explotación o acoso. Tener acceso a servicios de protección como custodia, servicios de asesoría y servicios de protección para adultos y niños.
- Estar libre de represalias.

Mantener la privacidad de su información personal y médica

Comprender y participar en su plan de atención

- Pedir que le expliquen el motivo de su admisión cuando lo solicite.
- Revisar, solicitar una modificación y obtener una copia de su historial médico, de acuerdo con las leyes estatales y las políticas y los procedimientos de Intermountain Health.

- Ser informado acerca de su estado de salud, solicitar o rechazar atención, participar en su plan de atención, decisiones de tratamiento y plan de alta. Esto incluye ser informado de resultados imprevistos.
- Disponer de servicios gratuitos y oportunos de interpretación de idiomas, ayudas en la comunicación y adaptaciones (incluidos servicios para discapacidades visuales, del habla, auditivas o cognitivas).
- Dar o negar el consentimiento informado.
- Crear o actualizar sus Directivas anticipadas y elegir un representante de atención médica, representante o cuidador designado para que tome decisiones por usted. (Hay información adicional disponible si la requiere).

Coordinación de la atención

- Que se notifique su ingreso a su médico, sus familiares, o su representante de atención médica.
- Que se le provea un proceso establecido para la rápida resolución de las quejas de los pacientes e información sobre a quién dirigirse para presentar una queja.
- Presentar una reclamación o queja sin ser objeto de acoso, discriminación, amenazas o experimentar la interrupción injustificada de su atención.
- Hacer uso legal de grabaciones, videos y otras imágenes según lo regulado por la ley estatal y las políticas y procedimientos de Intermountain Health.

Recibir buena atención

- Obtener acceso razonable a la atención que ofrece Intermountain Health.

- Recibir un control del dolor adecuado y seguro.
- Solicitar o rechazar atención en la medida permitida por la ley. Conocer las consecuencias médicas y los riesgos de su decisión si rechaza el tratamiento.
- Recibir exámenes y atención en un entorno seguro que respete su dignidad y privacidad.
- Reunirse en privado con un abogado personal, un médico, médico independiente con licencia, representante del grupo de protección y defensa del estado y agencia de protección infantil.
- Ser informado sobre las personas de las que es responsable, así como de las que le prestan atención.
- Negarse a participar en una atención o investigación experimental.

Sentirse cómodo durante su estadía en el centro

- Acceder a cuidados espirituales y otros servicios espirituales, y que se demuestre respeto por sus valores, creencias y preferencias personales.
- Guardar artículos personales en su habitación, a menos que los artículos representen un riesgo para usted mismo o los demás, o interfieran en su plan de atención.
- Recibir visitas a menos que esto interfiera en su plan de atención o en la seguridad de otros pacientes y del personal.

Derechos y responsabilidades de otras personas

Toda persona, visitante, cliente o proveedor de Intermountain Health debe:

- Estar libre de discriminación.
- Respetar la propiedad, la comodidad y la privacidad de los pacientes y empleados de Intermountain Health.
- Tratar a los demás con respeto y mantener un lenguaje y una conducta civilizados en todas las interacciones con el personal y los proveedores independientes autorizados.
- Tener el derecho a presentar una reclamación o una queja (consulte a continuación para obtener más información).

Responsabilidades del paciente

Como paciente de Intermountain Health, usted es responsable de lo siguiente:

Colaborar para mantener un ambiente seguro

- Tratar a los demás con respeto y mantener un lenguaje y conducta civilizados en todas las interacciones.
- Respetar la privacidad, comodidad y propiedad de los demás pacientes y empleados.

Hacer preguntas o reconocer cuando no entienda el curso de su tratamiento o las decisiones de atención

- Proporcionar información correcta sobre su salud, incluidos los medicamentos traídos de casa,

y un historial médico que facilite su atención, tratamiento y servicios.

- Aceptar la responsabilidad de lo que suceda si rechaza el tratamiento o las instrucciones.

Cumplir con las obligaciones financieras de su atención

- Proporcionar información precisa sobre el seguro.
- Conversar sobre opciones de pago e informarse sobre los programas de asistencia financiera.

Política de no discriminación: como beneficiario de asistencia financiera federal, Intermountain Health no excluye, niega los beneficios, ni discrimina de otro modo a las personas por motivos de edad, raza, color, origen étnico o nacionalidad, discapacidad, religión, credo, cultura, idioma, discapacidad física o mental, estado socioeconómico, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género o estado de veterano en la admisión, participación o recepción de los servicios y beneficios brindados por sus programas y actividades, y en las asignaciones del personal y los empleados a pacientes, ya sea que Intermountain Health los ofrezca directamente o a través de un contratista o de cualquier otra entidad con la que Intermountain Health acuerde llevar a cabo sus programas y actividades. Esta política se adopta conforme a la sección 1557 de la Ley de Atención Médica Asequible y la sección 504 de la Ley de Rehabilitación.

Si tiene un reclamo o queja sobre la calidad de la atención recibida por parte suya, de un familiar o de un apoderado, debe ponerse en contacto con el supervisor inmediato de la unidad o departamento. Si su equipo de atención no puede resolver sus inquietudes, comuníquese con Relaciones Clínicas al 855-442-7855, de lunes a viernes desde las 9:00 a. m. hasta las 5:00 p. m. o envíe un correo electrónico a PatientFeedback@imail.org.

Para presentar una queja:

Estado de Utah: llame al 800-662-4157 o envíe una carta al Departamento de Licencias, Certificaciones y Evaluación de Residentes para Instalaciones de Salud, P.O. Box 144103, Salt Lake City, UT 84114-4103.

Estado de Idaho: llame al Departamento de Normas para Instalaciones de Idaho al 208-334-6626, P.O. Box 83720, Boise, Idaho 83720-0009 o 3232 Elder Street, Boise, Idaho 83705 o al Colegio de Médicos de Idaho al 208-327-7000.

Estado de Colorado: llame al Departamento de Salud Pública y Ambiente de Colorado al 303-692-2827, o a la División de Instalaciones de Salud 4300 Cherry Creek Drive South, Denver, Colorado, 80246-1530, o envíe un correo a cdphefdintake@state.co.us.

Estado de Montana: llame al Departamento de Salud Pública y División de Control de Calidad de Servicios Humanos de Montana, 406-444-2099, fax 406-444-3456, coordinador de cumplimiento 406-444-4463, www.dphhs.mt.gov/qcad, 2401 Colonial Dr. PO Box 202953, Helena, MT 59620-2953.

Para presentar una queja ante cualquier estado, llame a la Comisión Conjunta al 800-994-6610. También puede ponerse en contacto con la Comisión Conjunta en www.jointcommission.org, utilizando el enlace "Notificar un incidente relacionado con la seguridad del paciente" del "Centro de acción" de la página principal del sitio web, o por correo a la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente (OQPS, por sus siglas en inglés), Comisión Conjunta, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, Illinois 60181.

Los beneficiarios de Medicare pueden presentar una queja con respecto a la calidad de la atención, no estar de acuerdo con una decisión de cobertura o apelar una alta prematura ante la Organización para la Mejora de la Calidad (QIO, por sus siglas en inglés) de las siguientes maneras: Colorado, Montana, Utah, Idaho, Wyoming - Acentra Health 888-317-0891 (línea gratuita), Nevada, Kansas - Livanta 877-588-1123. O comuníquese con la Oficina del Defensor de Medicare en <http://www.cms.gov/center/ombudsman.asp>. Organizaciones para la Mejora de la Calidad de la Atención Centradas en el Beneficiario y la Familia: <https://qjoprogram.org/locate-your-bfcc-qio>.

Cualquier paciente u otra persona que crea que ha estado sujeto a discriminación puede presentar un reclamo o queja de discriminación comunicándose con el coordinador de derechos civiles del sistema de Intermountain al 800-442-4845 (usuarios de TTY: 711) o enviando un correo electrónico a ContactCompliance@imail.org o por correo escribiendo a:

Intermountain Health
Compliance Department (asunto: Coordinador de derechos civiles)
36 S. State Street
Salt Lake City, UT 84111

Usted también puede llamar a la Oficina de Derechos Civiles al 800-368-1019 (usuarios de TTY: 800-537-7697), a través del portal de quejas de derechos civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>, por fax al 202-619-3818 o por correo: U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, 200 Independence Ave. SW, Suite 509 F, HHH Building, Washington, D.C. 20201.

Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.