

## Sus derechos como paciente

Todos los pacientes gozarán de los siguientes derechos, ninguno de los cuales deberá ser reducido ni violado por los centros médicos de Hackensack Meridian Health ni por ninguno de los miembros del personal:

### Atención médica

- Recibir una explicación comprensible de su médico sobre su afección médica integral, incluido el tratamiento recomendado, los resultados y los riesgos esperados, y las alternativas médicas razonables. Si su médico considera que cierta información podría ser perjudicial para su salud o no ser adecuada para su capacidad de comprensión, se deberá brindar dicha explicación a su pariente más cercano o tutor.
- Dar un consentimiento informado y por escrito con anterioridad al inicio de los procedimientos o tratamientos médicos especificados que no sean de emergencia solo luego de que su médico le haya explicado, usando términos que usted entienda, los detalles específicos sobre el procedimiento o tratamiento recomendado, los riesgos involucrados, el tiempo requerido para la recuperación y las alternativas médicas razonables.
- Recibir información sobre las políticas y los procedimientos escritos del hospital con respecto a los métodos de salvar la vida y al uso o retiro de los mecanismos de soporte vital.
- Rehusarse a recibir medicamentos y tratamiento en la medida en que la ley lo permita y ser informado sobre las consecuencias médicas de dicha decisión.
- Ser incluido en investigaciones experimentales solo si usted brinda su consentimiento informado para participar.
- Elegir su propia enfermera profesional privada y contratar de manera directa dicho servicio durante su hospitalización. Usted puede solicitar al hospital una lista de registros de asociaciones locales sin fines de lucro de enfermeros y enfermeras profesionales que puedan ofrecer estos servicios.
- Recibir evaluación y tratamiento apropiados para el dolor.

### Traslados

- Ser trasladado a otro centro solo si el hospital en el que se encuentra no puede proveerle un nivel de atención médica adecuado o si el traslado es solicitado por usted, su pariente o tutor.
- Recibir por adelantado una explicación por parte de un médico acerca de los motivos del traslado, incluidas otras alternativas, la verificación de aceptación del centro receptor y la garantía de que el traslado no agravará su situación médica.

### Comunicación e información

- Ser tratado con amabilidad, consideración y respeto hacia su dignidad e individualidad.
- Conocer los nombres y las funciones de todos los médicos y otros profesionales de la salud e instituciones educativas que participen en su tratamiento. Usted tiene derecho a rehusarse a autorizar la participación de estos.
- Recibir de forma expeditiva los servicios de un traductor o intérprete, si los necesitara, para comunicarse con el personal del hospital.
- Que le informen por escrito sobre las normas del hospital con respecto a la conducta de los pacientes y visitantes.
- Recibir un resumen de sus derechos como paciente, incluidos los nombres y números de teléfono del personal del hospital a quien puede hacer preguntas o presentar quejas sobre posibles violaciones a sus derechos. En Hackensack Meridian Health, la Oficina de Experiencias de Pacientes funciona como defensor del paciente y defenderá sus derechos como paciente. Si al menos el 10 % del área de servicio del hospital habla su idioma materno, puede recibir una copia del resumen en dicho idioma.

### Historia clínica

- Tener acceso a su historia clínica cuando lo solicite. Si su médico considera que esto puede ser perjudicial para su salud, su pariente más cercano o tutor tendrá derecho a ver su historia clínica.
- Obtener una copia de su historia clínica a una tarifa razonable dentro de los 30 días después de presentar la solicitud por escrito al hospital.

### Costo de la atención hospitalaria

- Recibir una copia de los cargos del hospital, una factura detallada, si la solicitara, y la explicación correspondiente.
- Apelar cualquiera de los gastos y recibir una explicación del proceso de apelación.
- Recibir ayuda del hospital para obtener asistencia pública y beneficios de atención médica privada a los cuales pueda tener derecho.

### Planificación del alta

- Recibir información sobre los cuidados de seguimiento que puedan ser necesarios tras ser dado de alta del hospital y recibir asistencia para obtener dichos cuidados.
- Tener suficiente tiempo antes del alta para hacer los planes necesarios para recibir los cuidados de seguimiento luego de la hospitalización
- Ser informado por el hospital acerca de cualquier proceso de apelación referido al alta.

### Privacidad y confidencialidad

- Tener privacidad física durante el tratamiento médico y las tareas de higiene personal, a menos que necesite ayuda.
- Recibir una garantía de confidencialidad acerca de su hospitalización. Su información financiera y médica no será divulgada a ninguna persona ajena al hospital sin su aprobación, a menos que sea trasladado a otro centro que requiera dicha información, o según sea requerido y permitido por la ley.
- Tener acceso a un espacio individual de almacenamiento para su uso privado, y guardar de forma segura sus pertenencias si no pudiera responsabilizarse por ellas.

### Libre de abusos, negligencia, humillación, represalias, restricciones o cualquier forma de explotación financiera o de otro tipo

- No sufrir abusos físicos ni mentales negligencia, humillación, represalias o cualquier forma de explotación financiera o de otro tipo.
- No ser atado con elementos de inmovilización a menos que sea autorizado por un médico y por un período de tiempo limitado para proteger su seguridad o la de otros.

### Derechos civiles

- Recibir tratamiento y servicios médicos sin sufrir discriminación por motivos vinculados al sexo/género, raza, edad, religión, origen étnico, discapacidad, credo, color, país de origen, estado civil, nacionalidad, marcadores celulares o sanguíneos hereditarios atípicos, orientación sexual, expresión o identidad de género, condición de veterano de guerra, capacidad de pagar u origen del pago.
- Exigir el cumplimiento de sus derechos constitucionales, civiles y legales.

### Preguntas, quejas y apelaciones

- Hacer preguntas o presentar quejas acerca de sus derechos como paciente a un miembro designado del personal del hospital sin represalias o trabas en los servicios y recibir una respuesta dentro de un período razonable. En Hackensack Meridian Health, la Oficina de Experiencias de Pacientes funciona como defensor del paciente y será el punto de contacto para abordar sus preguntas, preocupaciones y necesidades especiales.

### Información del contacto:

**Hospital**  
**Oficina de Experiencias de Pacientes**  
**Dirección**  
**Teléfono**  
**Correo electrónico**

**Departamento de Salud y Servicios para las Personas de Edad Avanzada de Nueva Jersey**

Línea de quejas disponible las 24 horas: 1-800-792-9770

**Departamento de Salud del Estado de Nueva Jersey**  
**División de Evaluación y Autorización de Establecimientos Sanitarios**  
P.O. Box 367, Trenton, New Jersey 08625 Telephone: (800) 792-9770

Los pacientes de Medicare podrán presentar un reclamo o "queja formal" a través de Medicare. Visite [www.medicare.gov](http://www.medicare.gov) para obtener más información.

También puede presentar reclamos por la calidad de la atención ante la Comisión Conjunta; para eso, envíe un correo electrónico con el nombre y la dirección del hospital junto con su reclamo a [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org) o envíe su reclamo en línea a través del sitio web: [www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org). Además, puede llamar al **1-800-994-6610** y hablar con un representante de la Comisión Conjunta.



**Hackensack**  
**Meridian Health**

[HackensackMeridianHealth.org](http://HackensackMeridianHealth.org)