

Sus derechos y responsabilidades como nuestro paciente

nm.org



For healthcare information at your fingertips, download the MyNM® app today.





Sus derechos

Northwestern Medicine es un sistema de salud académico integrado donde el paciente está en primer lugar. Nuestro personal está dedicado a asegurarse de que cada paciente reciba un tratamiento digno y que sea un socio igualitario en su proceso de atención. Lo cuidaremos de manera competente, con compasión y respeto. Puede ayudarnos a hacer que su experiencia de atención médica sea segura al adoptar un rol de socio activo, participativo e informado de su equipo de atención.

Northwestern Medicine es una comunidad de prestadores de cuidados que dan la bienvenida, respetan y atienden a todas las personas sin importar su edad, raza, color, origen nacional, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, situación socioeconómica, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género o condición de militar o excombatiente (veterano). Northwestern Medicine tiene un compromiso con la atención inclusiva. Proporcionaremos ayudas y servicios gratuitos a pacientes y acompañantes con discapacidades, así como también servicios gratuitos y confidenciales de idiomas a pacientes y acompañantes cuyo idioma de preferencia para comunicaciones de atención médica no sea el inglés, para garantizar una comunicación eficaz sobre el cuidado del paciente.

Por ser paciente nuestro, tiene derecho a:

Acceso

Recibir atención médica adecuada sin discriminación.

Ponerse en contacto y hablar con los médicos que están a cargo de su atención.

Comunicar y recibir una respuesta oportuna a sus quejas contactando al departamento de Relaciones del Paciente sin miedo a represalias.

Acceder a servicios de protección.

Respeto y dignidad

Ser tratado como persona, con necesidades y deseos únicos.

Recibir un trato amable y respetuoso, sin sujeciones o aislamiento innecesarios y sin ningún tipo de abuso y acoso.

Asegurar la confidencialidad de su información médica. Pedir que su privacidad personal se respete.

Tomar decisiones informadas sobre su atención y tratamiento incluyendo la decisión de negarse al tratamiento.

Completar una instrucción anticipada o un testamento vital y pedir que se cumplan sus deseos expresados.

Recibir tratamiento de sus síntomas en casos de una enfermedad que limite su tiempo de vida; trabajaremos con usted para evitar o manejar el dolor y las molestias y tanto usted como su familia obtendrán apoyo con sus inquietudes vinculadas con la muerte y el duelo.

Coordinación de la atención

Saber quién está a cargo de su atención.

Conocer a sus médicos y demás cuidadores y las funciones que cumplen en su atención.

Si no entiende algo, pregunte. Tiene derecho a saber.



Confort físico

Recibir atención en un ambiente sanador, limpio y seguro.

Recibir una respuesta oportuna a su dolor con el objetivo de maximizar su capacidad funcional.

Apoyo emocional

Expresar inquietudes, ser escuchado y recibir una respuesta adecuada sin temor a represalias.

Pedir que se respeten sus necesidades espirituales.

Información, educación y comunicación

Participar en debates y entender y hacer preguntas acerca de su diagnóstico, tratamiento, plan de atención y alta.

Leer atentamente y asegurarse de entender todos los formularios antes de firmarlos.

Recibir la información completa y actualizada sobre su afección, el curso de los tratamientos y los resultados de la atención, incluyendo resultados imprevistos, de una manera que pueda comprender.

Conocer los riesgos potenciales y los beneficios de los procedimientos y tratamientos.

Recibir una factura desglosada y una explicación de los cargos de una manera que usted pueda comprender.

Recibir una copia de su expediente médico; su enfermero puede ayudarlo. También puede comunicarse con Expedientes Médicos después del alta.

Recibir una comunicación eficaz mediante un intérprete confidencial de idiomas o lengua de señas sin costo para usted; también proporcionamos aparatos de apoyo para los sordos o personas con deficiencias auditivas, incluyendo TTY (teletipómetro), subtítulo de televisión y material para escribir; todos los servicios de ayuda de idiomas son confidenciales y están disponibles sin costo para usted. Notifique a un miembro del personal si necesita asistencia para la comunicación.

Conocer sobre todos los ensayos clínicos (investigaciones) propuestos que afecten su atención o su tratamiento. Tiene derecho a negarse a participar en una investigación de ese tipo y hacerlo no afectará su acceso a la atención permanente.

Acceder al Comité de Ética Médica para que lo ayude a explorar opciones y problemas en la toma de decisiones de atención médica.

Participación de familiares y amigos

Tener la opción de pedir que a un familiar, médico de la familia o amigo se le notifique de su admisión.

Involucrar a familiares y amigos en su atención cuando sea seguro y posible.

Transición y continuidad de la atención

Tener acceso a personas fuera del hospital, ya sea a través de visitas en persona, contacto verbal o escrito, o conversaciones telefónicas privadas adecuadas al entorno clínico.

Recibir continuidad y uniformidad de atención en nuestros hospitales.

Lo siguiente en relación con embarazo y nacimiento de un hijo

Además, los pacientes tienen los siguientes derechos relacionados con el embarazo y nacimiento de un hijo:

El derecho a recibir atención médica antes, durante y después del embarazo y el nacimiento de un hijo.

El derecho a elegir a una partera enfermera certificada o médico como su profesional de atención de maternidad.

El derecho a elegir el ámbito de nacimiento de la gama completa de opciones para dar a luz disponibles en su comunidad.

El derecho a dejar a su profesional de atención de maternidad y seleccionar otro si no está satisfecha con su atención, excepto que la ley disponga otra cosa.

El derecho a recibir apoyo emocional y físico durante el trabajo de parto y el nacimiento.

El derecho a libertad de movimiento durante el trabajo de parto y a dar a luz en la posición de su elección, dentro de los estándares médicos aceptados generalmente.

El derecho a tener contacto con su recién nacido, excepto cuando se le deba proporcionar atención médicamente necesaria a usted o a su bebé.

El derecho a recibir información sobre lactancia.

El derecho a decidir, en colaboración con cuidadores, cuándo usted y su bebé dejarán el lugar de nacimiento y regresarán a casa, con base en sus condiciones y circunstancias.

Acceder a información sobre el personal de enfermería y capacitación de personal

De acuerdo con la Ley de Ficha de Datos de Hospitales del Departamento de Salud Pública de Illinois, el público tiene derecho a acceder a la información del personal de enfermería y de capacitación del personal. Las solicitudes de información relacionadas con el personal de enfermería o la capacitación del personal se pueden dirigir a cualquier director clínico, jefe de enfermeros, supervisor o a la oficina de personal de Servicios de Atención al Paciente.



Sus responsabilidades

Como integrante de nuestro equipo de atención médica, le pedimos que:

Dé información completa y exacta sobre su estado de salud actual y anterior, incluyendo enfermedades pasadas, hospitalizaciones y los medicamentos que toma.

Presente una copia de un testamento vital o un poder notarial para decisiones de atención médica al hospital para cumplir con las instrucciones anticipadas.

Nos hable sobre su dolor y las opciones para minimizarlo.

Siga el plan de tratamiento que desarrolló con sus cuidadores. Acepte la responsabilidad de su resultado de salud si elige no seguir el plan de tratamiento.

Haga preguntas cuando no entienda lo que le decimos o lo que le pedimos que haga.

Trate a los miembros del personal con cortesía y respeto.

Muestre respeto y consideración para sus cuidadores y otros pacientes y sus familias controlando el ruido y los disturbios, evitando fumar y respetando la propiedad de los demás.

Respete el hecho de que somos un empleador que ofrece igualdad de oportunidades y que nos reservamos el derecho de asignarle un cuidador competente con destrezas que coincidan con sus necesidades clínicas. Nuestra política dispone que no puede haber ningún tipo de discriminación o acoso para con el personal ni en el entorno laboral.

Nos informe si cree que puede haber un problema con su atención, o si no está de acuerdo con su plan de atención.

Ayude a nuestro sistema de salud a ofrecer un ambiente seguro compartiéndonos sus observaciones si percibe condiciones o prácticas no seguras.

Deje sus objetos de valor en casa y traiga solo los artículos necesarios para su hospitalización (no nos hacemos responsable de la pérdida de objetos de valor).

Cumpla con todas las obligaciones financieras que acordó con nuestro hospital.

Por su seguridad

Hay ciertos objetos que están prohibidos en las instalaciones del hospital y le pedimos su colaboración. Entre los objetos que no se admiten se incluyen, entre otras cosas, alcohol, productos de tabaco y cualquier sustancia que sea ilegal según la ley estatal o federal. Nota: Es posible comprar marihuana en forma legal en Illinois. No obstante, debido a las normativas federales, no puede ingresar con marihuana a las instalaciones de Northwestern Medicine.

Respetamos su privacidad. No obstante, si determinamos que hay motivos para estar preocupados por su seguridad, la de otros pacientes o la de miembros del personal, nos reservamos el derecho de revisar sus pertenencias y su habitación, como también a sus visitantes y sus pertenencias. Si fuera posible le informaremos de antemano que haremos una revisión. Haremos todo lo posible por asegurarnos de que esté usted presente y de interrumpir lo menos posible.

Pediremos a los visitantes con conductas perturbadoras que se retiren del hospital. Asimismo, podremos pedir a los pacientes con conductas perturbadoras que se retiren de las instalaciones una vez que hayan recibido la atención necesaria. Entre las conductas perturbadoras se incluyen obscenidad, violencia física, amenazas, molestias a otros pacientes, agresión sexual u otras conductas que provoquen miedo o daños.

Si algo le preocupara

Con el fin de conservar nuestra filosofía de poner al paciente en primer lugar en todo lo que hacemos, y de conformidad con la ley, Northwestern Medicine ofrece a todos los pacientes la oportunidad de expresar sus preocupaciones relacionadas con la calidad de la atención, los servicios de asistencia de idiomas o el alta prematura a través de un mecanismo de quejas. El hospital ha dispuesto un proceso para la pronta investigación y resolución de quejas de los pacientes. Lo alentamos a compartir sus preocupaciones con sus proveedores de atención, para que puedan ayudarlo a resolver sus problemas. Usted o su representante también pueden comunicarse con Relaciones con el paciente para informarnos sus preocupaciones o para presentar una queja.

Departamento de Relaciones con el paciente de Northwestern Medicine

(consulte la página 13 para obtener información de contacto de centros específicos)

Si desea presentar su queja ante un tercero, puede comunicarse con:

Illinois Department of Public Health

(Departamento de Salud Pública de Illinois)

525 West Jefferson Street

Springfield, Illinois 62761

Teléfono: 800.252.4343

Fax: 217.524.8885

Correo electrónico: dph.ccr@illinois.gov

TTY: 711

El horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 4:30 p. m.

The Joint Commission

Office of Quality and Patient Safety

(Comisión Conjunta, Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente)

One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, Illinois 60181

Fax: 630.792.5636

Use el enlace "Report a Safety Event"
(Reportar un problema de seguridad) en www.jointcommission.org

Si tuviera alguna preocupación respecto al cumplimiento de nuestras políticas antidiscriminación, puede comunicarse con el Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos por Internet en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, por correo o por teléfono.

U.S. Department of Health and Human Services

(Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.)
Office of Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles)
200 Independence Avenue SW Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
Teléfono: 800.368.1019
TTY: 711

Hay formularios de queja disponibles en hhs.gov/ocr/office/file/index.html

Para solicitar un intérprete de idiomas en forma confidencial y gratuita, comuníquese con Relaciones con el paciente de su hospital usando la información de la página 13.

Spanish

Para obtener los servicios gratuitos y confidenciales de un intérprete de idiomas, póngase en contacto con el representante de relaciones con el paciente del hospital utilizando la lista en la página siguiente.

Polish

Aby poprosić o tłumacza, którego usługi są bezpłatne i poufne, prosimy o kontakt z przedstawicielem szpitala ds. kontaktów z pacjentem z listy na następnej stronie.

Chinese (simplified)

如您需要一位私密的外语翻译为您服务, 请与同一页名单上的医院病人关系代表联系。

Korean

무료로 제공되는 기밀 보안 통역 서비스를 원하는 경우, 병원의 환자 관계 담당자에게 문의하십시오(다음 페이지의 목록 참조).

Tagalog

Upang humiling ng kumpidensyal at libreng interpreter ng wika, makipag-ugnayan sa kinatawan ng ospital para sa mga ugnayan sa pasyente (patient relations representative) na makikita sa listahan sa sumusunod na pahina.

Russian

Чтобы попросить о бесплатном предоставлении конфиденциальных услуг переводчика, обратитесь к представителю больницы по связям с клиентами из списка, приведенного на следующей странице.

Gujarati

વર્ગિત મૂલ્યે ગુપ્ત ભાષાકીય દુભાષિયાની સેવા માટે વર્ગિતકરવા માગતા હો તો આ પછીના પાના પર આપેલી સૂચિમાંથી હોસ્પિટલના પેશન્ટ રિલેશન્સ પ્રતિનિધિની સંપર્ક કરો.

Vietnamese

Đề yêu cầu có thông dịch viên bảo mật và miễn phí, vui lòng liên hệ với đại diện quan hệ bệnh nhân của bệnh viện của quý vị từ danh sách ở trang sau. danh sách ở trang sau.

Italian

Per richiedere un interprete linguistico di fiducia gratuito rivolgersi al responsabile per le relazioni con i pazienti dell'ospedale, consultando la lista riportata alla pagina seguente.

Hindi

निःशुल्क एवं गोपनीय दुभाषिया के अनुरोध हेतु, अगले पृष्ठ पर दी हुई सूची में से अपने अस्पताल के रूग्ण प्रतिनिधि से संपर्क करें ।

French

Pour demander un interprète gratuit et confidentiel, contactez le responsable des relations avec les patients de votre hôpital en utilisant la liste de la page suivante.

Greek

Για να ζητήσετε εμπιστευτικές υπηρεσίες διερμηνείας χωρίς χρέωση, επικοινωνήστε με τον εκπρόσωπο του τμήματος σχέσεων ασθενών του νοσοκομείου, επιλέγοντας κάποιο άτομο από τη λίστα της επόμενης σελίδας.

German

Um einen Dolmetscher anzufordern, dessen Dienste kostenlos und vertraulich sind, wenden Sie sich bitte an den Vertreter Ihres Krankenhauses für Patientenkontakte aus dem Verzeichnis auf der nächsten Seite.

Arabic

لطلب مترجم لغوي بصورة سرية ومجانبة، اتصل بممثل علاقات المرضى الخاص بك في المستشفى من القائمة الموجودة على الصفحة التالية.

Urdu

مفت میں رازداری کا خیال رکھنے والے کسی ترجمان کی درخواست کرنے کے لیے، ذیل کے صفحہ پر درج فہرست سے اپنے ہسپتال میں مریض کے تعلقات کے نمائندے سے رابطہ کریں۔

Las preguntas sobre los derechos y responsabilidades del paciente y las solicitudes de intérpretes de lengua de señas y de otros idiomas, información escrita en otros formatos e idiomas, o aparatos de asistencia y servicios para pacientes o acompañantes con discapacidades deben dirigirse a:

**Northwestern Medicine
Kishwaukee Hospital**
Representante de Relaciones con el Paciente:
815.756.1521 x 156641
TTY: 711

**Northwestern Medicine
Valley West Hospital**
Representante de Relaciones con el Paciente:
815.756.1521 x 156641
TTY: 711

**Northwestern Medicine
Regional Medical Group**
Representante de Relaciones con el Paciente:
815.756.1521 x 156641
TTY: 711

**Northwestern Medicine
Lake Forest Hospital**
Departamento de Relaciones con el Paciente: 847.535.8282

Northwestern Medical Group
Departamento de Relaciones con el Paciente: 847.535.8282
TTY: 711

Northwestern Memorial Hospital
Departamento de Relaciones con el Paciente: 312.926.3112
TTY: 711

Northwestern Medical Group
Departamento de Relaciones con el Paciente: 312.926.3112
TTY: 711

**Northwestern Medicine
Central DuPage Hospital**
Departamento de Relaciones con el Paciente: 630.933.5100
TTY: 711

**Northwestern Medicine
Delnor Hospital**
Departamento de Relaciones con el Paciente: 630.933.5100
TTY: 711

**Northwestern Medicine
Regional Medical Group**
Departamento de Relaciones con el Paciente: 630.933.5100
TTY: 711

**Marianjoy Rehabilitation
Hospital, parte de
Northwestern Medicine**
Departamento de Relaciones con el Paciente: 630.909.7080
TTY: 711

**Northwestern Medicine
Marianjoy Medical Group**
Departamento de Relaciones con el Paciente: 630.909.7080
TTY: 711

**Northwestern Medicine
McHenry Hospital**
Departamento de Relaciones con el Paciente: 815.759.4787
TTY: 711

**Northwestern Medicine
Huntley Hospital**
Departamento de Relaciones con el Paciente: 224.654.0034
TTY: 711

**Northwestern Medicine
Woodstock Hospital**
Departamento de Relaciones con el Paciente: 815.334.3187
TTY: 711

**Northwestern Medicine
Regional Medical Group**
Departamento de Relaciones con el Paciente: 815.334.3187
TTY: 711