

**HonorHealth Pain Management Center cumple y respeta los derechos y responsabilidades de un paciente independientemente de la edad, raza, color, sexo, origen nacional, religión, cultura, discapacidad física o mental, valores personales o sistemas de creencias.**

## DERECHOS DEL PACIENTE

- Estar informado de sus derechos como paciente antes de, o al discontinuar, la prestación de los cuidados. El paciente puede nombrar a un representante para que reciba esta información si así lo desea.
- Ejercer estos derechos independientemente de la raza, origen nacional, religión, orientación sexual, edad, discapacidad, estado civil o diagnóstico o de la fuente de pago del cuidado.
- Recibir privacidad en cuanto al tratamiento y el cuidado de las necesidades personales y un cuidado considerado y respetuoso, proporcionado en un ambiente seguro.
- No se le someterá a: abuso, negligencia, explotación, coerción, manipulación, abuso sexual, agresión sexual ni reclusión.
- Recibir un tratamiento que apoye y respete los valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales del paciente. Para asegurarse de que estas preferencias sean respetadas, el paciente puede solicitar una evaluación inicial de enfermería para la admisión.
- Acceso a servicios de protección y defensoría o acceso a estos servicios en nombre del paciente.
- Evaluación y manejo del dolor apropiados.
- Permanecer libre de cualquier forma de restricción o reclusión que no sea médicamente necesaria o que se use como un medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.
- Conocer el nombre del médico que tiene la responsabilidad principal de coordinar su cuidado, y los nombres y relaciones profesionales de otros médicos y proveedores de cuidados de la salud que lo atenderán.
- Recibir información de su médico acerca de su enfermedad, estado de salud, diagnóstico, curso de tratamiento, resultados del cuidado (incluidos resultados no anticipados), y sus expectativas de recuperación en términos que el paciente o el representante del paciente puedan entender.
- Recibir información sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuestos que pudiera ser necesario.
- Excepto en emergencias, esta información debe incluir una descripción del procedimiento de tratamiento alternativo o ausencia de tratamiento, y los riesgos involucrados en cada uno y el nombre de la persona que realizará el procedimiento o tratamiento.
- Formular un documento de instrucciones anticipadas para el cuidado de la salud y que el personal y los médicos que proporcionan el cuidado en el centro cumplan con estas instrucciones (hasta el grado permitido por las leyes y regulaciones estatales).
- Que se informe con prontitud a un familiar o representante de su elección sobre su visita al centro, si lo solicita.
- Que se informe con prontitud a su médico de cabecera sobre su visita al centro.
- Total consideración de privacidad con respecto a su programa de cuidado médico. La discusión, forma discreta. El paciente tiene derecho a que se le informe el motivo de la presencia de cualquier persona involucrada en el cuidado de su salud.
- Recibir la información en una forma que la entienda. Las comunicaciones con el paciente serán efectivas y se proporcionarán en una forma que facilite la comprensión por parte del paciente. La información escrita proporcionada será apropiada para la edad, comprensión y, según sea necesario, para pacientes con discapacidades de la vista, habla, audición, cognitivas y de idioma serán apropiadas para la discapacidad. Todas las ayudas necesarias, incluidos servicios de interpretación y traducción, estarán disponibles sin ningún costo para el paciente que recibe los servicios.
- Acceder a la información de su expediente médico dentro de un período razonable (usualmente dentro de las 48 horas de la solicitud).
- Respuestas razonables a cualquier solicitud razonable que pueda hacer en cuanto a servicio.
- Retirarse del centro incluso en contra del consejo de su médico.
- Puede dar su consentimiento para recibir o rechazar el tratamiento.
- Puede dar su consentimiento para someterse o rechazar su participación en un tratamiento experimental o de investigación.
- Puede rechazar o retirar su consentimiento para el tratamiento antes de iniciar el tratamiento.
- Continuidad razonable del cuidado.
- Ser informado del proceso de quejas/reclamos, en caso de que desee comunicar una inquietud relacionada con la calidad del cuidado que recibe. La información del proceso de quejas incluye: con quién comunicarse para presentar una queja, y que a él o ella se les entregará un aviso escrito de la determinación de la queja que contiene el nombre de la persona de contacto del centro, los pasos que se tomaron en su nombre para investigar la queja, los resultados de la queja y la fecha en la que se completó la queja.
- No estar sujeto a represalias por presentar una queja o reclamo ante el Departamento de Servicios de Salud de Arizona o cualquier otra entidad.
- Ser informado si el médico del centro o el médico personal propone participar en un experimento con seres humanos que afecte su cuidado o tratamiento. El paciente tiene derecho a negarse a participar en tales proyectos de investigación. El negarse a participar o cancelar la participación no afectará el derecho del paciente a tener acceso a cuidados, tratamiento o servicios.
- Apoyo y respeto total de todos los derechos del paciente en caso de que el paciente decida participar en ensayos clínicos o de investigación. Esto incluye el derecho del paciente a un proceso de consentimiento informado completo en lo relacionado con el ensayo clínico o de investigación. Toda la información que se proporcione a los sujetos se mantendrá en el expediente médico o en el archivo de investigación, junto con los formularios de consentimiento.
- Ser informado por su médico o un delegado del médico acerca de los requisitos del cuidado de salud continuo después del alta.
- Recibir una remisión a otra institución de cuidado de salud si el centro no puede proporcionar servicios de salud al paciente.
- Examinar y recibir una explicación de su factura sin importar la procedencia del pago.
- Saber cuáles reglas y políticas del centro aplican a su conducta mientras es un paciente.
- Hacer que todos los derechos de paciente apliquen a la persona que pueda tener la responsabilidad legal de tomar decisiones relacionadas con el cuidado médico en nombre del paciente.
- Recibir ayuda de un familiar, representante u otra persona que entienda, proteja o ejerza los derechos del paciente.

Todo el personal del centro, los miembros del personal médico y el personal contratado que llevan a cabo actividades de cuidado del paciente deben respetar estos derechos de los pacientes.

**Todo el personal del centro, los miembros del personal médico y el personal contratado que llevan a cabo actividades de cuidado del paciente deben respetar estos derechos de los pacientes.**

## RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

**El cuidado que recibe el paciente depende en parte del propio paciente. Por lo tanto, además de estos derechos el paciente tiene ciertas responsabilidades. Estas responsabilidades deben presentarse al paciente dentro de la confianza mutua y el respeto.**

- El paciente tiene la responsabilidad de proporcionar información exacta y completa relacionada con sus reclamos, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.
- El paciente es responsable de reportar cualquier riesgo percibido en su cuidado, así como cambios inesperados en su condición al médico responsable.
- El paciente y la familia son responsables de hacer preguntas acerca de la condición del paciente, tratamientos, procedimientos, resultados del Laboratorio clínico y de otras pruebas de diagnóstico.
- El paciente y la familia son responsables de hacer preguntas cuando no entienden lo que se les dice sobre el cuidado del paciente o lo que se espera que hagan.
- El paciente y la familia son responsables de reportar inmediatamente cualquier inquietud o error del que se percaten.
- El paciente es responsable de seguir el plan de tratamiento establecido por su médico, incluidas las instrucciones de las enfermeras y otros profesionales de la salud cuando cumplen con las órdenes del médico.
- El paciente es responsable de asistir a las citas y de informar al centro o al médico cuando no pueda asistir.
- El paciente es responsable de sus acciones en caso de que rechace el tratamiento o no siga las órdenes del médico.
- El paciente es responsable de asegurarse que las obligaciones financieras de su cuidado en el centro se cumplan lo más pronto posible.
- El paciente es responsable de cumplir con las políticas y procedimientos del centro.
- El paciente es responsable de ser considerado de los derechos de otros pacientes y del personal del centro.
- El paciente es responsable de ser respetuoso de su propiedad personal y de la propiedad de otras personas en el centro.
- El paciente es responsable de proporcionar a un responsable adulto para transportar a el o ella a la casa y permanecer con el o ella en casa por 24 horas, si lo exige el médico.

En caso de que sienta que no hemos cumplido satisfactoriamente su necesidad o tiene alguna pregunta sobre su experiencia con HonorHealth Pain Management Center por favor contactar:  
**ADMINISTRATOR**  
 HonorHealth Pain Management Center  
 4727 E. Union Hills Dr., Ste. 300, Phoenix, AZ 85050  
**(602) 293-3382**

En el caso de que su queja no se dirigió a su satisfacción puede comunicarse con:  
**ARIZONA DEPARTMENT OF HEALTH SERVICES**  
 Attn: Bureau Chief  
 Office of Medical Facilities Licensing  
 150 N. 18th Ave, Suite 450 • Phoenix, AZ 85007  
**(602) 364-3030**  
[http://app.azdhs.gov/ls/online\\_complaint/MEDComplaint.aspx](http://app.azdhs.gov/ls/online_complaint/MEDComplaint.aspx)

**Medicare beneficiaries may contact:**  
**MEDICARE OMBUDSMAN**  
**(800)633-4227**  
<http://www.medicare.gov/claims-and-appeals/medicare-rights/get-help/ombudsman.html>

**ACCREDITATION ASSOCIATION FOR AMBULATORY HEALTHCARE (AAHC)**  
**(847) 853-9028**  
[www.aaahc.org](http://www.aaahc.org)