

## Si tiene preguntas, inquietudes o comentarios

En Inova, reconocemos la importancia de una comunicación eficaz entre usted y el equipo a cargo de su atención médica. Mientras esté en el hospital, haga preguntas y comparta sus inquietudes, de modo que quienes lo atiendan puedan brindarle con cordialidad soluciones rápidas a cualquier problema.

Además, los representantes del paciente en el hospital con gusto ayudarán a los pacientes y sus familias con problemas, aclararán las políticas del hospital y asistirán con cuestiones de acceso para discapacitados u otras necesidades especiales. El programa de atención al paciente (*Patient Relations*) tiene un proceso para tratar todas las quejas y reclamos. Los representantes del paciente agradecen la oportunidad de asistirlo: comuníquese con ellos a los teléfonos que figuran a continuación.

## Números de contacto del representante del paciente

Inova Alexandria Hospital ..... **703-504-3128**

Inova Fairfax Medical Campus ..... **703-776-3663**

- Inova Fairfax Hospital
- Inova Children's Hospital
- Inova Heart and Vascular Institute
- Inova Women's Hospital

Inova Fair Oaks Hospital ..... **703-391-3607**  
o **703-391-3885**

Inova Loudoun Hospital ..... **703-858-6795**

Inova Mount Vernon Hospital ..... **703-664-7555**

Esperamos que nos dé la oportunidad de asistirlo con cualquier problema que surja durante su estadía en el hospital. Si lo prefiere, puede comunicarse con el Departamento de Salud de Virginia, Oficina de acreditaciones y certificaciones, 9960 Mayland Drive, Suite 401, Richmond, VA 23233, o llame al **800-955-1819**.

También puede comunicarse con la Oficina de control de calidad, Comisión Mixta, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181, o llame al **800-994-6610**.

## Cuestiones de seguros

Si tiene preguntas o inquietudes sobre decisiones tomadas por su plan de seguro de salud, comuníquese con el Defensor de atención administrada (*Managed Care Ombudsman*) al **877-310-6560**.

## Consultas de ética

Nuestros comités de ética (*Ethics Committees*) ofrecen servicios de consulta para ayudar a los pacientes o a sus familias a lidiar con cuestiones de vida y muerte, y de calidad de vida. El Equipo de Consulta Ética (*Ethics Consult Team*) ayuda a los pacientes, familias, médicos y personal hospitalario a hablar sobre planes apropiados de atención cuando existe un dilema ético. La función del equipo es asesorar, y no juzgar ni tomar decisiones. El propósito de la asistencia que proporciona es ayudar a aclarar ciertos asuntos para el paciente y los familiares involucrados, además de brindarles la información que necesitan para tomar decisiones.

Toda persona involucrada directamente con un paciente puede solicitar una consulta en su nombre, incluso el paciente mismo, los miembros de su familia, amigos, médicos, enfermeras y otros integrantes de su equipo de atención.

Para comunicarse con un integrante del comité de consultas sobre ética del hospital, llame a la operadora del hospital o al representante del paciente.

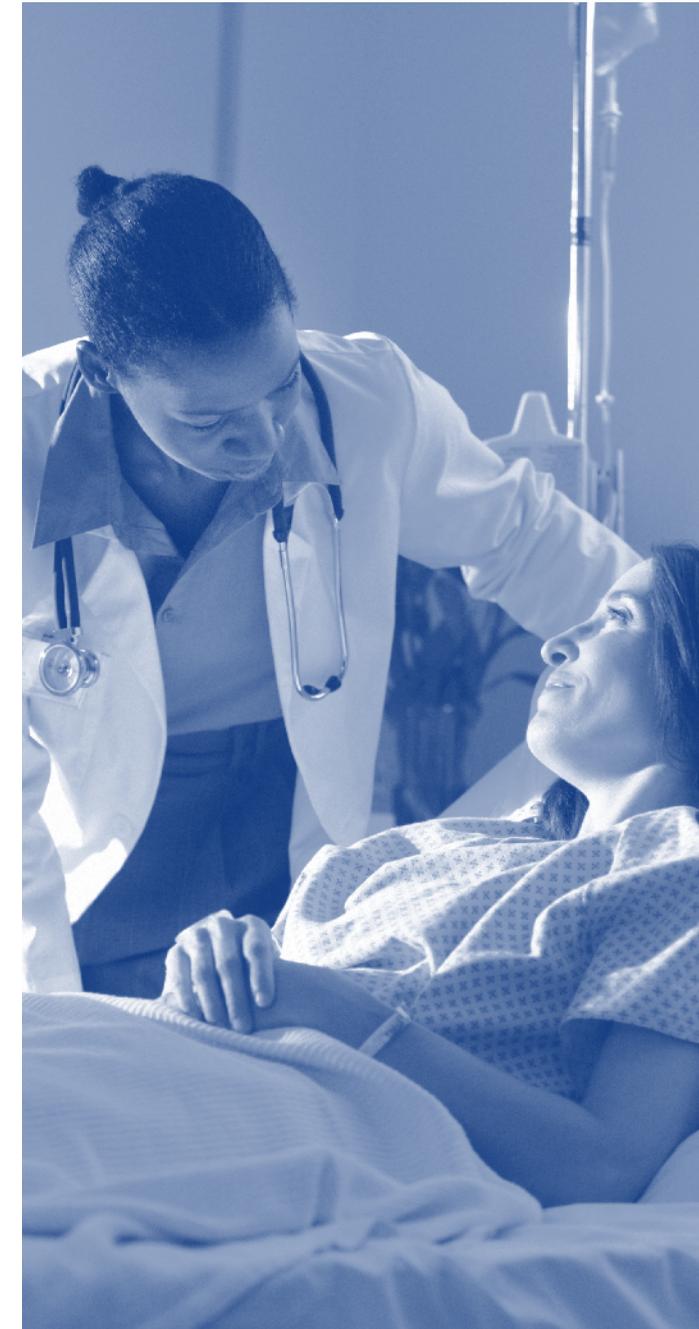
## Las decisiones sobre su atención médica

Usted tiene el derecho a completar una directiva anticipada que exprese sus deseos en el caso de que no pueda tomar sus propias decisiones sobre su atención de salud. Una directiva anticipada puede incluir:

- la designación de una persona para que tome decisiones sobre atención médica por usted y la determinación de qué tipos de decisiones puede tomar;
- decisiones específicas, como las relacionadas con la terminación de la vida; y
- la decisión sobre donación de órganos.

Nuestra política es respetar sus deseos de conformidad con las leyes y las capacidades del hospital. Si el médico de cabecera o profesional a cargo de su atención tienen, por conciencia, una objeción personal contra los deseos indicados en su directiva anticipada (por ejemplo, decisiones sobre reproducción o finalización de la vida), según el art. 54.1-2987 del código de Virginia y la política de Inova, el médico realizará un esfuerzo razonable para transferir su atención a otro profesional que esté dispuesto a cumplir sus deseos.

Si tiene una directiva anticipada, sírvase suministrarnos una copia. Si desea obtener más información sobre directivas anticipadas, consulte a su enfermera o representante de pacientes.



[inova.org/patientrights](http://inova.org/patientrights)

G34328/9-15/200

## Derechos y responsabilidades del paciente

Podemos brindar mejores servicios de salud cuando usted y su familia trabajan en equipo con nuestros médicos y personal. Es nuestra responsabilidad advertirle sus derechos como paciente, pero usted también tiene responsabilidades en su propio tratamiento y atención. Lo animamos a que haga preguntas, sea proactivo y participe en su plan de atención. Si tiene preguntas o inquietudes, coméntelas con su médico o cualquier miembro del personal del hospital, o comuníquese con nuestro representante de pacientes.

## Información general sobre los derechos del paciente

Mientras se encuentra en el hospital, tiene ciertos derechos como paciente. Usted tiene el derecho a:

- recibir tratamiento sin que se tenga en cuenta su edad, sexo, raza, país de origen, idioma, religión, orientación sexual, discapacidad o cualquier otro factor discriminatorio prohibido por las leyes;
- conocer los nombres y certificaciones de los integrantes del equipo a cargo de su atención médica;
- recibir información en un idioma o con términos que se entiendan: esto incluye el derecho a los servicios de un intérprete sin costo alguno para usted;
- recibir información sobre los posibles resultados de la atención, tratamiento y servicios, incluso los resultados inesperados;
- recibir información y participar en las decisiones sobre su atención;
- aceptar o rechazar atención, tratamiento y servicios;
- recibir una evaluación y un manejo del dolor adecuados;
- recibir una atención amable y respetuosa;
- permanecer libre de toda restricción que no se considere médicamente necesaria;

- recibir las visitas designadas por el paciente, entre otros: cónyuge o pareja de hecho (incluso la pareja del mismo sexo), otros familiares o amigos; también se incluye el derecho a retirar o negar dicho consentimiento en cualquier momento;
- recibir información sobre la práctica del hospital que permite la presencia de una persona de apoyo, a menos que interfiera con los derechos de otras personas o no se recomiende por motivos médicos;
- hacer que notifiquen su admisión a un miembro de la familia o representante, y a su médico;
- elaborar una directiva anticipada para asegurarse de que se respeten sus deseos de atención médica si no puede comunicarlos;
- recibir atención en un entorno seguro, libre de toda forma de maltrato o acoso;
- permanecer en un entorno hospitalario que mantenga la dignidad y contribuya a una imagen positiva de sí mismo;
- obtener respeto por sus valores culturales y personales, creencias y preferencias, además de tener la oportunidad de participar en servicios religiosos o de apoyo espiritual;
- comunicarse con servicios de protección y representación;
- esperar que el hospital proteja su confidencialidad y respete su privacidad;
- tener acceso a su historial médico y solicitar que se le hagan enmiendas, y pedir una lista de personas u organizaciones a quienes se haya divulgado información sobre su salud según las leyes federales o estatales;
- permitir que se le realicen grabaciones o filmaciones con fines que no sean identificación, diagnóstico o tratamiento; también tiene el derecho a cancelar este acuerdo;
- aceptar o rechazar su participación en estudios de investigación;

- presentar una demanda sin que se lo someta a discriminación, coacción, castigo o interrupción irracional de su atención, tratamiento o servicios;
- hacer que le expliquen la factura del hospital y recibir información sobre asistencia financiera.

## Responsabilidades del paciente

Como paciente, usted tiene las siguientes responsabilidades:

- suministrar información completa y exacta sobre su salud, incluso enfermedades previas, estadías en el hospital, uso de medicamentos y otros asuntos relacionados;
- hacer preguntas cuando no entiende lo que se le ha dicho sobre su atención o lo que se espera que usted haga;
- seguir el plan de atención, servicio o tratamiento elaborado para usted;
- indicar a su médico si cree que no puede completar su plan de tratamiento y entender las posibles consecuencias si decide no seguir el plan recomendado;
- proporcionar al hospital información precisa de contacto y facturación;
- conocer a fondo la cobertura de su seguro de salud, incluso deducibles, copagos y cobertura en la red;
- tener consideración con los demás pacientes, el personal y la propiedad del hospital, y seguir las normas y reglamentos, lo que también deben cumplir sus visitantes;
- brindar la información necesaria para las reclamaciones de seguro y pagar sus facturas, o hacer los arreglos necesarios para cumplir sus obligaciones financieras puntualmente;
- reconocer que el hospital no puede aceptar responsabilidad alguna por objetos personales que no se guarden en la caja fuerte del hospital.

## Derechos de los discapacitados

En lo que concierne al servicio para discapacitados, nuestro hospital se esmera en forma continua por cumplir con los objetivos de la ley para los estadounidenses discapacitados (*Americans with Disabilities Act* o ADA) y la ley de residentes de Virginia con discapacidades (*Virginians with Disabilities Act*). Si durante su tiempo en el hospital enfrenta un obstáculo físico o de comunicación, o si considera que le han denegado acceso a nuestra completa selección de servicios debido a su discapacidad, comuníquese con el departamento de cumplimiento (*Compliance Department*) al **703-205-2337** o con el representante del paciente.

## Servicios para sordos y personas con dificultades auditivas

A fin de asegurar una comunicación eficaz con los pacientes, sus familiares y acompañantes sordos o con dificultades auditivas, ofrecemos dispositivos y servicios complementarios gratuitos tales como:

- intérpretes de lenguaje de señas e intérpretes orales;
- teléfonos de teletipo para sordos o discapacitados de la audición (TTY/TDD, por sus siglas en inglés);
- interpretación remota por video (VRI, por sus siglas en inglés);
- material escrito;
- amplificadores para auricular telefónico;
- dispositivos de ayuda auditiva (comercializados como amplificadores de sonido PockeTalker o Posey);
- teléfonos compatibles con dispositivos auditivos;
- subtítulos fijos y opcionales en la mayoría de los programas de televisión del hospital.

Pida ayuda a su enfermera o a otros integrantes del personal, o llame al **703-776-7641**.