

Sus derechos y responsabilidades como paciente

En Vanderbilt University Medical Center, le daremos atención médica y agradeceremos su participación en nuestros servicios y programas independientemente de su raza, país de origen, religión, creencias, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género.

Tiene derecho a participar en todas las partes de su atención, incluyendo el derecho a:

- Saber cuáles son sus condiciones médicas y lo que podrían significar para usted.
- Participar en las decisiones sobre su atención, incluyendo recibir información de manera que pueda entender.
- Recibir información sobre lo que puede esperar del tratamiento, sus riesgos y beneficios, otras opciones posibles y qué podría suceder si no recibe ningún tratamiento.
- Que se cumplan sus deseos anticipados de la atención (testamento vital, poder legal) o de donación de órganos.
- Reunirse con un ético o un capellán para hablar de políticas y asuntos sobre ética.
- Rechazar pruebas, tratamientos o servicios (en la medida que lo permita la ley) y recibir información de lo que pasaría si los rechazara.
- Dejar el hospital (en la medida que lo permita la ley), incluso si le recomiendan lo contrario. Si esto sucede, no seremos responsables de ningún problema médico que surja.
- Recibir información sobre cualquier atención continua que necesite después de irse del hospital.
- Que una persona de apoyo que usted elija lo acompañe en la sala de examen del hospital o la clínica, a menos que la presencia de esa persona interfiera en su atención o en la de otro paciente.

Tiene derecho a recibir atención considerada y respetuosa, incluyendo el derecho a:

- No ser víctima de abuso ni acoso.
- Recibir tratamiento para el dolor según las recomendaciones clínicas.
- Que le informen a su médico y a un amigo o familiar que está en el hospital.
- Que no lo sujeten ni lo aislen, a menos que sea necesario para su atención.
- Usar ropa adecuada o artículos culturales o religiosos (que no sean ofensivos ni amenazantes para otros) siempre que no interfiera con su tratamiento.
- Saber el nombre de las personas que lo atienden, qué hacen y para quiénes trabajan.
- Tener un intérprete sin costo si lo necesita.
- Tener un animal de servicio o de ayuda según las políticas de Vanderbilt University Medical Center.
- Ver sus facturas y hablar con un representante de facturación si tiene preguntas.
- Obtener una segunda opinión si usted o su familia la piden (aunque es posible que su seguro no lo cubra y que no esté disponible mediante un proveedor de VUMC).
- Que sus quejas se manejen de manera justa. Su atención no se verá afectada si presenta una queja ante nosotros.

Tiene derecho a la privacidad, incluyendo el derecho a:

- Tener privacidad durante su examen o tratamiento, especialmente para todos los exámenes confidenciales (personales).
- Tener a alguien de su mismo género, a quien nosotros designemos, junto a usted mientras lo examinan.
- Que se mantenga la privacidad de su información médica, según lo exige la ley.
- Que no le tomen ninguna foto ni video a menos que lo autorice, excepto cuando sea necesario para tratarlo.

Para ayudarlo a que esté seguro, le recomendamos que participe activamente en su atención:

- Confirmando que parte de su cuerpo le van a operar, si le harán un procedimiento.
- Recordándonos que revisemos su pulsera de identificación antes de administrarle medicamentos o sangre.
- Asegurándose de que nos lavemos las manos o usemos desinfectante de manos en espuma antes de atenderlo.
- Verificando las funciones de nuestros empleados mediante la verificación de su credencial de identificación.
- Haciendo preguntas.
- Sabiendo qué medicamentos toma y por qué.

Sus responsabilidades son:

- Darnos información verdadera y completa sobre su salud, medicamentos y seguro.
- Hacer todas las preguntas que tenga sobre su tratamiento médico y sobre qué necesita hacer para cuidarse.
- Hacer un seguimiento de su plan de tratamiento médico y avisarnos si le preocupa u observa ciertos cambios en su condición.
- Inscribirse en My Health at Vanderbilt si puede y usar la aplicación de manera adecuada para hacer un seguimiento y participar en su atención, incluyendo la comunicación con su equipo de atención médica.
- Darnos una copia de las directivas anticipadas (como un testamento vital, un poder notarial) o formularios de donación de órganos que pueda tener.
- Seguir todas las reglas del hospital y de la clínica, incluyendo la política de no fumar ni vapear.
- Seguir el Código de conducta del paciente tratando a todos los miembros de la fuerza laboral de VUMC (incluyendo médicos, enfermeros o miembros del personal en la recepción o que lo trasladen al hospital o clínica) con respeto, honestidad y dignidad.
- No usar palabras ni acciones abusivas, irrespetuosas, discriminatorias o racistas hacia el personal, estudiantes, enfermeros, médicos u otros pacientes de VUMC y sus familias.
- No tomar fotos, videos ni grabaciones de audio del personal del hospital, proveedores, residentes, estudiantes de medicina y enfermería u otros pacientes y sus visitas sin su consentimiento. No está permitido que usted, sus familiares ni las visitas hagan grabaciones de video o audio sin su consentimiento.
- Entender que, en la mayoría de los casos, no aceptaremos las solicitudes de cambio de proveedor u otro miembro del personal a menos que pase una situación poco frecuente.

- Tratar los bienes del hospital y del personal u otros pacientes y visitas con respeto.
- Asegurarse de pagar sus facturas a tiempo.
- Ir a todas sus citas y llegar a tiempo.
- Avisarnos si tiene alguna inquietud sobre su privacidad.

Si tiene alguna inquietud o queja:

- Cualquier miembro del personal puede ayudarlo o puede comunicarse con Relaciones con el Paciente llamando al (615) 322-6154 o enviando un correo electrónico a PatientRelations@Vumc.org.
- También puede comunicarse con The Joint Commission en: JointCommission.org mediante el enlace "Report a Patient Safety Event" (Informar de un evento de seguridad del paciente) en el "Action Center" (Centro de acción) en la página de inicio del sitio web; por fax al (630) 792-5636; o por correo a: Office of Quality and Patient Safety
The Joint Commission,
1 Renaissance Boulevard,
Oakbrook Terrace, IL 60181.
- Si cree que VUMC no prestó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja en persona o por correo o fax. o correo electrónico. Preséntela en:
Director, Employee and Labor Relations
2525 West End Avenue, Suite 500
Nashville, TN 37203
Teléfono: (615) 343-4759
Fax: (615) 343-2176
Correo electrónico:
EmployeeRelations.Vumc@vumc.org
- O puede comunicarse con el Departamento de Salud (Department of Health) de TN:
TN Department of Health
Department of Health Care Facilities
665 Mainstream Drive, 2nd Floor
Nashville, TN 37243
Teléfono: (877) 287-0010
Fax: (615) 253-4356
- Si tiene TennCare y tiene problemas para obtener atención médica, pida una copia del formulario de apelación médica de TennCare. También puede comunicarse con:
TNCARE Solutions
PO Box 593
Nashville, TN 37202-0593
Teléfono: (800) 878-3192
TTY/TDD: (800) 772-7647
Español: (800) 254-7568