

En Mount Auburn Hospital nos esforzamos por entregar a nuestros pacientes una atención excelente y de calidad. Si durante su hospitalización considera que éste no es el caso y tiene alguna inquietud, lo instamos a hablar directamente con su enfermera, su médico o con un gerente. También puede presentar sus inquietudes o halagos en nuestra Oficina de Relaciones con el Paciente:

Patient Relations Office  
(Oficina de Relaciones con el Paciente)  
Mount Auburn Hospital  
330 Mount Auburn Street  
Cambridge, MA 02138  
Teléfono: 617-499-5100  
Patientrelations@mah.harvard.edu

Puede presentar una queja formal o un halago ante los siguientes organismos:

- MA Department of Public Health  
(Departamento de Salud Pública de Massachusetts)  
Division of Health Care Quality (División de Calidad de la Atención de Salud)  
99 Chauncy Street, 2nd Floor  
Boston, MA 02111  
Teléfono: 617-753-8000 ó 800-462-5540
- The Joint Commission's Office of Quality Monitoring (Oficina para el Control de la Calidad del Comité Conjunto)  
Teléfono: 800-994-6610  
Correo electrónico: complaint@jcaho.org
- Si tiene Medicare/Medicaid:  
MassPRO  
235 Wyman Street  
Waltham, MA 02451  
Teléfono: 800-252-5533

## HABLE

Todos en Mount Auburn Hospital desempeñan un papel en la seguridad de su atención. Como paciente, usted también desempeña un papel importante, al convertirse en un miembro informado, participante y activo de su atención. Lo instamos a...

Plantear sus preguntas o inquietudes sobre su atención y si no comprende, a preguntar nuevamente. Tenemos tiempo para responder sus preguntas.

Estar atento a la atención y los tratamientos que recibe. No hay nada malo en preguntar cuáles son y qué debe esperar.

Adquirir conocimientos sobre su enfermedad y plan de tratamiento, reuniendo información sobre su afección.

Pedirle a un familiar o amigo de confianza que actúe como su defensor.

Conocer los medicamentos que toma, además del motivo y la frecuencia con que los toma.

Comprender que tiene derecho a expresar sus inquietudes sobre su atención y seguridad y recibir una respuesta oportuna. Sus comentarios son bienvenidos.

Participar en todas las decisiones sobre su tratamiento.

Según los materiales de Hable, del Comité Conjunto.

## Derechos y deberes del paciente



MOUNT AUBURN  
HOSPITAL

*Un hospital docente de  
Harvard Medical School*

330 Mount Auburn Street, Cambridge, MA 02138  
www.mountauburnhospital.org

Design and Printing by  
Mount Auburn Hospital Graphic Arts Department  
Brochure 20s, Rev. 3/21/13  
Based on English version 3/21/13



MOUNT AUBURN  
HOSPITAL

Mount Auburn Hospital está comprometido a brindarle atención de la más alta calidad y un servicio de excelencia. Deseamos asociarnos con usted para asegurarnos de que su experiencia aquí sea cómoda, segura y respetuosa. Massachusetts tiene una ley que garantiza sus derechos como paciente y también explica sus deberes como tal. Encontrará publicada una copia completa de esta importante ley (Capítulo 111, Sección 70E) en las áreas de espera de Admisión y del Departamento de Urgencias. Este folleto resume la ley y nuestro compromiso con nuestros pacientes.

### SUS DERECHOS:

#### *Comunicación y toma de decisiones*

Usted tiene derecho a...

- Conocer el nombre, la función y la especialidad de todas las personas que le brindan atención.
- Confidencialidad médica, según lo establecido por la ley.
- Una explicación clara de su atención médica y tratamientos.
- Participar en las decisiones sobre su atención, incluido el proceso de consentimiento informado, de acuerdo con lo establecido por la ley.
- Ser tratado con respeto.
- Designar a un apoderado para la atención de salud.
- Leer su historia clínica y solicitar una copia de ésta.
- Expresar sus inquietudes sobre su atención o seguridad y recibir una respuesta oportuna. Sus comentarios son bienvenidos.

### SUS DERECHOS:

#### *Tratamiento y atención*

Usted tiene derecho a...

- La privacidad durante el tratamiento médico, según la capacidad del establecimiento.
- Rehusarse a que lo examinen, observen o traten estudiantes o personal del hospital, sin que esto ponga en peligro su acceso a la atención.
- Negarse a participar en proyectos de investigación.
- Una respuesta rápida de nuestro equipo médico cuando tiene dolor.
- Un tratamiento oportuno para salvar su vida durante una emergencia, independiente de su situación económica o fuente de pago.
- A recibir información sobre anticonceptivos de emergencia y tener acceso a éstos si ha sido violada.
- Recibir información completa sobre todos los tratamientos médicamente adecuados contra el cáncer de seno, si padece la enfermedad.
- Recibir información completa respecto a varios tipos de parto, si es una paciente de maternidad.
- Estar libre de restricciones y aislamiento, excepto según se requiera para mantener su seguridad.
- Recibir atención médica del más alto nivel, que cumpla los estándares de Mount Auburn Hospital, sin importar su raza, origen étnico, religión, discapacidad o déficit de cualquier tipo, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, situación militar o fuente de pago por su atención.

### SUS DERECHOS:

#### *Asuntos financieros*

Usted tiene derecho a...

- Saber si su médico tiene un conflicto de intereses financieros o de otro tipo, según se relacione con su atención.
- Solicitar y recibir información sobre ayuda financiera o atención gratuita.
- Solicitar y recibir una cuenta detallada y una explicación de dicha cuenta.

#### *Asuntos personales*

Usted tiene derecho a...

- Recibir o rehusarse a recibir visitas.
- Servicios de interpretación o dispositivos especiales si usted habla poco inglés, es sordo o tiene problemas de la vista.
- Informarnos cómo, de ser así, desea que su familia, según usted la defina; participe en su atención y toma de decisiones.
- Tener acceso a ayuda espiritual mientras se encuentre en el hospital.
- Revisar y obtener una copia de su historia clínica del hospital. Podemos denegar su solicitud en circunstancias limitadas, pero usted puede solicitar la revisión de dicha denegación. El hospital le puede cobrar una tarifa razonable por la copia, la que está limitada de acuerdo con la ley estatal.



El hospital conserva las historias clínicas por un mínimo de veinte años a partir de la fecha en que lo atendieron por última vez. Si después de esa fecha se destruyen, esto se hará de manera segura para proteger la información de su divulgación no autorizada.

Los registros secundarios, que normalmente se conservan en departamentos individuales, tales como imágenes y escáner de radiología, datos de exámenes psicológicos no procesados, cintas de control fetal electrónicas, trazados de electrocardiogramas, electroencefalografías y otros trazados creados para informar los resultados de exámenes pueden ser destruidos después de un mínimo de cinco años. Los informes escritos de estos materiales de detección se conservan en la historia clínica. Cada departamento puede decidir conservar estos registros secundarios por más tiempo.

### SUS DEBERES:

Como paciente, usted tiene el deber de...

- Entregarnos información completa y precisa sobre sus antecedentes médicos.
- Informarle a un médico o una enfermera cuando se sienta mejor o peor, especialmente si se produce un cambio repentino en su estado de salud.
- Colaborar con su equipo de tratamiento.
- Hablar si tiene inquietudes sobre su seguridad como paciente.
- Ser considerado con el resto de los pacientes. Esto incluye ayudar a controlar el ruido.
- Cumplir las normas del hospital, diseñadas para que usted, otros pacientes y las visitas se sientan seguros y cómodos.
- Brindarnos información precisa sobre su seguro o falta de seguro.
- Pagar su cuenta en la medida que pueda hacerlo.