



Derechos y deberes del paciente.

Hospital y clínica.

SANFORD[®]
HEALTH



Bienvenido a Sanford Health.

Sabemos que satisfacer sus necesidades de atención de salud exige confianza entre usted y las personas que lo atienden. Como paciente de Sanford Health, nuestro objetivo es proteger sus derechos. Usted también tiene deberes. Conocerlos le permitirá tomar mejores decisiones sobre su atención. Le pueden leer sus derechos y deberes en el idioma que usted mejor entienda. Si no puede tomar decisiones por sí mismo, su representante legal puede hacerlo en su nombre.

Tiene derecho a que lo traten con amabilidad.

- Usted tiene derecho a recibir tratamiento. Lo tratarán con respeto y valor sin importar su:
 - edad;
 - raza;
 - país de procedencia;
 - religión;
 - creencias;
 - idioma;
 - estado físico o mental;
 - sexo (masculino o femenino);
 - orientación sexual;
 - identidad o expresión de género;
 - tipo de enfermedad;
 - capacidad de pago.
- Usted tiene derecho a conocer los nombres y las funciones de todas las personas involucradas en su atención. El personal debería:
 - decirle su nombre;
 - indicarle su función en su atención;
 - proporcionarle su número de teléfono y dirección laboral cuando lo solicite.

Usted tiene el deber de tratar a otros con amabilidad.

Es importante tratar a otros con el mismo respeto y valor con el que querría que lo trataran a usted y a su familia. Esto incluye a otros pacientes, sus visitas, al personal y a los proveedores que le brindan atención. En el entorno de atención de salud, usted puede hacer lo siguiente:

- No alzar la voz.
- No usar lenguaje grosero ni decir blasfemias.
- Limitar la cantidad de visitas por vez.
- Mantener un entorno tranquilo cuando recibe visitas.
- Usar su T. V., radio y teléfonos si es necesario, pero a un volumen bajo.
- Usar las luces en su habitación solo si es necesario.
- Ser considerado con su compañero de habitación.



Tiene derecho a la privacidad.

Su privacidad personal es una parte importante de su atención. Respetaremos su privacidad durante las siguientes instancias:

- Sus exámenes.
- Sus conversaciones con su proveedor y con el personal. Mientras usted es paciente de Sanford, tiene derecho a lo siguiente:
- Tener a una persona de su mismo sexo en la habitación durante ciertas partes de un examen o atención.
- Cerrar la cortina que rodea su cama.
- Cerrar su puerta para tener privacidad.
- Que lo traten con respeto y privacidad durante el baño y otros cuidados.
- Pedir no recibir visitas.
- Pedir que su estado se mantenga de forma confidencial.
- Privacidad de:
 - su correo;
 - sus llamadas telefónicas;
 - sus correos electrónicos.
- Que el personal golpee la puerta y pida permiso para entrar en su habitación.

Sus derechos de privacidad pueden limitarse en ciertas situaciones, como en el caso de una crisis o si se necesita rápidamente al personal.

Usted tiene el deber de respetar la privacidad de los demás.

Le pedimos que sea bondadoso con otros pacientes. Proporcioneles privacidad y un entorno tranquilo.



Usted tiene derecho a la confidencialidad.

Su información es confidencial. Respetaremos su privacidad cuando hable sobre su atención médica o de salud.

Se leerán su registro de atención de salud y su información financiera:

- solo por parte del equipo de atención de salud involucrado en su atención;
- para el trabajo diario de atención de salud;
- por razones de facturación y seguros.

Como proveedores de atención de salud, la ley nos exige entregar información a los organismos estatales y federales.

Esta información puede incluir, por ejemplo:

- Daño a consecuencia de un delito.
- Sospecha de abuso y maltrato.
- Inquietudes de salud pública.


La ley también nos permite divulgar su información de atención de salud en ciertas circunstancias, como una emergencia.

De otra forma, usted debe dar su permiso antes de divulgar su información.

Usted tiene el deber de respetar la confidencialidad de los demás.

Le solicitamos que respete la privacidad de los demás pacientes y sus familias. No es correcto:

- asomarse a la habitación de otros pacientes;
- pedir al personal información sobre otros pacientes;
- preguntar al personal por qué motivo una persona o paciente está en Sanford.



Usted tiene derecho a obtener información sobre su tratamiento.

Su diagnóstico y tratamiento propuesto se le explicarán en términos y en un idioma que usted pueda entender. Puede incluir a familiares y amigos en esta conversación.

- Puede esperar que el médico le explique lo siguiente:
 - Su diagnóstico.
 - Otras alternativas de atención o tratamiento.
 - Los riesgos y beneficios de cada una de estas alternativas.
 - Resultados probables.
- Como paciente, usted puede esperar lo siguiente:
 - Información acerca del dolor y de las medidas para aliviarlo.
 - Personal comprometido con la prevención y el control del dolor.
 - Personas que escuchen y respondan a sus quejas de dolor.

Usted también tiene derecho a recibir copias de su historia clínica dentro de un período de tiempo razonable.

Usted tiene el deber de pedir explicaciones claras.

Si usted no entiende su problema médico o su plan de tratamiento no es claro, debe informar de esto al equipo de atención de salud. Usted es responsable de hacer las preguntas si hay algo que no entiende. Usted debería preguntar lo siguiente:

- ¿Por qué se sugiere este tratamiento?
- ¿Qué otras alternativas tengo?
- ¿Cuáles podrían ser los resultados de este tratamiento?
- ¿Este tratamiento es nuevo o experimental?
- ¿Cuánto tiempo durará este tratamiento?
- ¿Cuánto costará este tratamiento?
- ¿Cuáles son los riesgos de este tratamiento?
- ¿Cuáles son los efectos secundarios de este tratamiento?
- ¿Qué credenciales tiene la persona que administra el tratamiento?

Cuando usted y el médico estén de acuerdo sobre el mejor tratamiento para usted, es importante que usted siga este plan.

- Es posible que el tratamiento parcial no lo ayude.
- Si no puede seguir el plan de tratamiento, debe informar de esto a un miembro del personal.

Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención.

Valoramos la sociedad entre usted y sus cuidadores.

Queremos que usted tenga una función activa en su atención de salud. Respetamos su derecho a lo siguiente:

- A escoger a su proveedor.
- A comunicarse con su proveedor.
- A dar un consentimiento informado después de recibir una explicación clara:
 - o de su enfermedad;
 - o de los riesgos y beneficios del tratamiento y otras opciones que usted podría escoger.
- A pedir la atención correcta.
- A que no lo trasladen a otro establecimiento. La excepción a esto es:
 - o si le proporcionaron una explicación completa sobre la necesidad de traslado;
 - o si le dieron otras opciones en lugar del traslado.
- A una respuesta oportuna a sus preguntas y solicitudes.
- A dar su consentimiento o rechazar la participación en estudios de investigación.
- A rechazar un procedimiento de diagnóstico o un tratamiento.
 - o A que le informen lo que podría suceder si usted rechaza el procedimiento o tratamiento.
- A consultar con otro especialista.
 - o Es posible que deba hacer esto a su propio costo.
- Ayudar a desarrollar y llevar a cabo su plan de atención.
- A que se satisfagan sus necesidades espirituales o culturales. Si estas necesidades pueden tener un impacto en su atención, usted deberá informar al médico o al personal que lo atiende.
- A conocer cualquier relación profesional que puede existir entre:
 - o su médico;
 - o Sanford Health;
 - o otras instituciones;
 - o otros médicos.

Es posible que la ley estatal exija el consentimiento de un familiar o tutor legal si usted:

- tiene menos de 18 años de edad;
- está inconsciente;
- está demasiado enfermo para dar el consentimiento informado.

Es posible que lo traten sin el consentimiento informado en las siguientes circunstancias:

- En caso de una emergencia médica.
- Se deben tomar medidas inmediatas para su bienestar.

Usted tiene el deber de tomar decisiones informadas.

Usted es responsable de las decisiones que toma en relación con su atención. Lo instamos a que recopile la mayor cantidad posible de información sobre su enfermedad. Esto le permitirá tomar una decisión informada. Es posible que le pidan que firme un consentimiento por escrito para determinados exámenes o procedimientos.

- Asegúrese de comprender cada documento que le pidan firmar.
- Si cambia de opinión o rechaza el tratamiento:
 - informe al personal inmediatamente;
 - hable con el médico sobre sus inquietudes y razones.

Usted tiene derecho a redactar una instrucción anticipada.


La instrucción anticipada es una serie de instrucciones escritas sobre la atención de salud del paciente, en el caso de que el paciente no pueda tomar o comunicar sus decisiones. Como parte de una instrucción anticipada, un paciente puede escoger a alguien para que tome las decisiones de atención de salud en su nombre.

Una instrucción anticipada también se conoce como o puede incluir:

- testamento vital;
- instrucción de atención de salud;
- poder duradero para atención de salud.

Usted tiene derecho a lo siguiente

- A recibir información sobre las instrucciones anticipadas.
- A redactar una instrucción anticipada.
- A que el personal cumpla sus deseos según lo establecido en su instrucción anticipada:
 - en la medida que lo permita la ley estatal;
 - en la medida de lo médicamente apropiado;
 - sujeto a las restricciones sobre la base de la conciencia u otra razón permitida por la ley estatal.
 - Consulte Código Anotado de Iowa (I.C.A. Iowa Code Annotated) § 144A.8, I.C.A. § 14413.9, Código del Centenario de Dakota del Norte (N.D.C.C., North Dakota Century Code) § 23-06.5 09, N.D.C.C. § 23-06.5-12, Estatutos de Minnesota (M.S.A., Minnesota Statutes) § 14513.06, M.S.A. § 145C.11, M.S.A. § 145C.15, Leyes codificadas de Dakota del Sur (S.D.C.L., South Dakota Codified Laws) § 34-12D-12, S.D.C.L. § 34-12D-19 para obtener más información.



La política de Sanford es cumplir la instrucción anticipada de un paciente luego de estar en conocimiento de su contenido y en la medida que esté de acuerdo con la ley y los estándares razonables de práctica médica. Si un proveedor no puede cumplir una instrucción anticipada, se debe analizar la opción de trasladar la atención del paciente a otro proveedor que cumplirá con los deseos del paciente.

No se exige que usted tenga una instrucción anticipada. Sanford no condicionará la atención ni lo discriminará según si usted tiene o no una instrucción anticipada.

Si usted tiene una instrucción anticipada, usted es responsable de lo siguiente:

- Proporcionar al proveedor una copia actualizada de la instrucción anticipada.
- Hablar con la persona que ha elegido como su representante para tomar decisiones acerca de sus deseos relacionados con su atención.

Usted tiene derecho a pertenencias personales.

Usted tiene derecho a tener sus pertenencias personales con usted. Puede tener sus pertenencias personales con usted en todo momento, a menos que:

- no haya espacio suficiente para guardarlas;
- por razones médicas, usted no pueda tenerlas.

Usted tiene el deber de guardar sus objetos de valor en un lugar seguro.

Es su responsabilidad garantizar que sus objetos de valor están seguros en todo momento. Las cosas que se consideran valiosas son, entre otras, las siguientes:

- Audífonos.
- Prótesis dentales completas o parciales.
- Anteojos.
- Joyas.
- Teléfonos celulares.

No deje sus objetos de valor donde puedan deshacerse de ellos por error. Ejemplos de esto son, entre otros, los siguientes:

- Velador.
- Bandeja de comida.
- La cama del hospital.

Sanford Health no se hace responsable financieramente si usted decide mantener sus artículos personales con usted.



Usted tiene derecho a una atención segura.

Nuestro objetivo es proporcionar un entorno seguro y cómodo para usted mientras es paciente de Sanford Health.

Respetamos su derecho a lo siguiente:

- Recibir atención y servicios que estén dentro de los estándares de la práctica profesional.
- Atención de salud médica y personal de acuerdo con sus propias necesidades.
 - Este derecho puede ser limitado si su atención no se paga con recursos públicos o privados.
- A recibir atención en un entorno seguro.
- A estar libre de restricciones o aislamientos (separado de otros), a menos que sea necesario por razones de seguridad.
- Estar libre de malos tratos (maltrato o abandono).
- Que no le administren medicamentos que no necesita.
- Tener la menor cantidad de restricciones posible para lograr el objetivo de su plan de tratamiento.
- Recibir atención de parte de los mismos miembros del personal que lo conocen a usted y su plan de atención.
- Que le digan lo que necesita hacer en caso de una emergencia.
- Esperar una continuidad de atención razonable cuando ya no necesite estar en el hospital y necesite atención después del alta.

Usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar información correcta y completa sobre sus:
 - antecedentes de salud;
 - medicamentos;
 - tratamientos.
- Informar al médico o la persona que lo atiende de cualquier cambio en su estado de salud.
- Informar al médico o a otra persona que lo atienda del dolor que siente.
- Asistir a las citas de atención de seguimiento
 - Si necesita cancelar o reprogramar una cita, hágalo con anticipación.
- Seguir los planes de tratamiento que le indicaron.
- Seguir las políticas de Sanford que pueden afectar la atención y conducta del paciente, como las que se mencionan a continuación:
 - Restricciones en el uso de tabaco o cigarrillos.
 - Restricciones en la dieta.
 - Políticas de visitas.
- Informarnos de cualquier inquietud relacionada con la seguridad que tenga.

Usted tiene derecho a saber sobre su factura.

Usted tiene derecho a lo siguiente:

- A que le indiquen los servicios que se incluyen en el cargo diario por habitación. Esta información estará disponible antes de su ingreso o durante su hospitalización.
 - La información de los servicios que son un cargo adicional también estará disponible.
- Sanford lo ayudará a obtener información sobre lo siguiente:
 - Los pagos esperados por su atención de parte de:
 - Medicare.
 - Medicaid.
 - Un tercero pagador.
 - Lo que usted puede esperar pagar.
- A que le expliquen el total de su factura, sin importar cómo se pagará.
 - Puede llamar a Servicios Financieros del Paciente al (877) 629-2999.
 - Puede obtener una factura detallada de ellos.

En su calidad de paciente de Sanford, tiene las siguientes responsabilidades:

- Conocer su póliza de cobertura de seguro.
- Conocer su responsabilidad financiera.
- Pagar la factura.
- Proporcionar a Sanford Health la información de seguro correcta.
 - Sanford enviará la factura a su compañía de seguros de salud.
 - Usted es responsable de pagar lo que su seguro no cubre.

Sanford Health tiene un Programa de Atención Comunitaria.

Este programa ofrece atención gratuita o con descuento a los pacientes que cumplen las normas de cumplimiento de requisitos. Para obtener más información, usted puede:

- llamar a Servicios Financieros para Pacientes
 - (877) 629-2999
- visitar nuestro sitio web
 - www.sanfordhealth.org

Usted también tiene los siguientes derechos:

- A que se avise oportunamente a un familiar u otro representante y a su proveedor acerca de su ingreso a Sanford, si así lo desea.
- A recibir las visitas que usted escoja para obtener apoyo emocional durante su hospitalización. Esto puede incluir, por ejemplo:
 - o Su esposo o esposa.
 - o Su pareja (lo que incluye pareja del mismo sexo).
 - o Un familiar.
 - o Un amigo.
- Sanford puede tener la necesidad de limitar las visitas. Esto es para proteger la salud, la seguridad o la privacidad, suya y de otras personas.
- A retirar o rechazar el consentimiento para las visitas en cualquier momento.
- A un acceso razonable en un horario razonable a servicios de protección o defensa (apoyo).
- A rehusarse a prestar servicios para el establecimiento, a menos que las actividades se incluyan con fines terapéuticos.
- A comunicarse por teléfono y correo electrónico.
- A ejercer todos los derechos civiles. Esto incluye el derecho a habeas corpus. Esto se define como una protección contra la reclusión ilegal (ser retenido en contra de su voluntad).
- A oportunidades rutinarias para realizar actividad física en el exterior. Solo si su problema de salud lo permite.
- A participar en el culto religioso de su elección.
- A que le informen de las políticas y prácticas que se relacionan con lo siguiente:
 - o Atención de pacientes.
 - o Tratamiento.
 - o Responsabilidades.

Sanford no discriminará ni tomará represalias en su contra (malos tratos) por usar sus derechos. Todos los derechos expresados en este folleto son para todos los pacientes sin importar su:

- edad;
- raza;
- país de procedencia;
- religión;
- creencias o cultura;
- idioma;
- estado físico o mental;
- cuánto dinero gana o lo que hace para ganarse la vida;

- sexo;
- orientación sexual;
- identidad o expresión de género.

Para los pacientes que son prisioneros locales, estatales o federales, es posible que no se apliquen ciertos derechos.

Inquietudes acerca de su atención:

Usted tiene derecho a expresar sus quejas y solicitar una respuesta por escrito.

Sanford no tomará represalias ni discriminará en contra de ninguna persona que tenga una queja sobre su atención.

Si usted tiene cualquier pregunta o queja relacionada con sus derechos como paciente de Sanford Health, puede comunicarse con su enfermera o con cualquier establecimiento local de Sanford. También puede llamar o escribir a Relaciones con el Paciente a las siguientes direcciones:

Patient Relations
Sanford Bemidji
1300 Anne St. NW
Bemidji, MN 56601
(218) 333-6459

Patient Relations
Sanford Bismarck
300 N. Seventh St.
Bismarck, ND 58501
(701) 323-2873


Patient Relations
Sanford Fargo
801 Broadway
Fargo, ND 58122
(712) 234-5156

Patient Relations
Sanford Sioux Falls
1305 W. 18th St.
Sioux Falls, SD 57105
(605) 333-6546

Para encontrar establecimientos acreditados por la Comisión Conjunta, en cualquier momento, usted o su representante pueden comunicarse:

The Joint Commission
Office of Quality and Patient Safety
One Renaissance Blvd
Oakbrook Terrace, IL 60181
(800) 994-6610
Fax: (630) 792-5636

complaint@jointcommission.org




En cualquier momento, usted o su representante pueden comunicarse con las siguientes instituciones:

South Dakota Department of Health
600 E. Capitol Ave.
Pierre, SD 57501-2536
Teléfono: (605) 773-3361
Número gratuito (dentro del estado): (800) 738-2301

Minnesota Department of Health
Office of Health Facility Complaints
P.O. Box 64970
St. Paul, MN 55164-0970
Teléfono: (651) 201-4201
Número gratuito: (800) 369-7994

Iowa Department of Inspections and Appeals
Health Facilities Division
Lucas State Office Building
321 E. 12th St.
Des Moines, Iowa 50319-0083
Teléfono: (515) 281-4115
Fax: (515) 242-5022

North Dakota Department of Health
600 E. Boulevard Ave.
Bismarck, N.D. 58505-0200
Teléfono: (800) 472-2622



Si Medicare paga sus facturas de atención de salud y usted cree que le han dado de alta prematuramente, si tiene inquietudes relacionadas con su atención o le gustaría una revisión de las decisiones cubiertas, puede comunicarse con:

Minnesota Quality Improvement Organization

KEPRO

5201 W. Kennedy Blvd, Suite 900

Tampa, FL 33609

www.keproqui.com

Teléfono: 855-408-8557

Fax: 844-834-7130

TTY: 855-843-4776

South Dakota Quality Improvement Organization

KEPRO

5700 Lombardo Center Dr., Suite 100

Seven Hills, OH 44131

Teléfono: (216) 447-9604

Número gratuito: (844)-430-9504

Fax: (844)-878-7921

Iowa Quality Improvement Organization

KEPRO

5201 W. Kennedy Blvd, Suite 900

Tampa, FL 33609

www.keproqui.com

Teléfono: 855-408-8557

Fax: 844-834-7130

TTY: 855-843-4776

North Dakota Quality Improvement Organization

KEPRO

5700 Lombardo Center Dr., Suite 100

Seven Hills, OH 44131

www.keproqio.com

Número gratuito (844) 430-9504

TTY (855) 843-4776



SANFORD[®]
HEALTH

