

El personal y los médicos de Carle respetamos la dignidad y los derechos de cada individuo y tratamos con mucha seriedad nuestra responsabilidad de brindarle la atención médica de mayor calidad disponible. Usted y su familia tienen derechos y responsabilidades según la ley estatal y federal. Queremos que entienda estos derechos y responsabilidades. Si por alguna razón usted no entiende estos derechos y responsabilidades, le brindaremos ayuda, e incluso un intérprete. **Si necesita ayuda adicional, comuníquese con nuestra Coordinación de Relaciones con el Paciente al (217) 326-8560; llame gratis al (855) 665-8252 o escriba a patient.relations@carle.com.**

USTED O SU REPRESENTANTE TIENEN DERECHO A:

- Recibir tratamiento justo independientemente de la edad, raza, color, religión, sexo, nacionalidad, discapacidad, orientación sexual o posibilidad de pagar.
- Recibir visitas durante el horario de visita mientras se encuentre en Carle y tener el derecho a invitar a quien le parezca apropiado, independientemente de la edad, género, raza, nacionalidad, religión, orientación sexual, género con el que se identifica o discapacidad.
- Recibir cuidados considerados y respetuosos en un ambiente limpio, cómodo y seguro, libre de restricciones represivas o coactivas innecesarias o de aislamiento. Tiene derecho a no ser víctima de abuso físico o mental, ni de castigos corporales mientras se encuentre en Carle.
- Saber el nombre y el cargo del médico responsable de su atención, y de cualquier miembro del personal involucrado en su atención.
- Recibir atención de emergencia, si la necesita.
- Recibir un tratamiento eficaz contra el dolor. Esto incluye:
 1. Que el personal le explique sobre su dolor y sobre las medidas de alivio del dolor.
 2. Un personal interesado y comprometido a tratar su dolor, que responda rápidamente cuando usted se queje del dolor.
- Tener acceso a servicios de protección. Los servicios de protección abarcan el abuso y la negligencia de menores, y las víctimas de acoso sexual.
- Pedir una segunda opinión sobre cualquier tratamiento. Si su seguro no cubre el costo de una segunda opinión, usted será responsable por el pago.
- Solicitar que un miembro de la familia, representante y su propio médico sean notificados rápidamente una vez admitido.
- Preparar instrucciones médicas anticipadas, incluido un testamento en vida o un poder notarial permanente para su atención médica y para recibir atención que cumpla con sus deseos.
- Recibir información detallada sobre los motivos en caso necesite una transferencia a otro establecimiento de atención médica.
- Recibir información sobre su enfermedad, tratamiento y posibilidades de recuperación en el idioma y con las palabras que usted entienda.
- Recibir toda la información que necesite para prestar o no su consentimiento para cualquier procedimiento o tratamiento planificado. Esta información incluirá los posibles riesgos y beneficios del procedimiento o tratamiento.
- Rechazar el tratamiento y que lo informen sobre el efecto que esto podría tener sobre su salud. Esto incluye dejar el hospital a pesar del consejo de su médico.
- Negarse a formar parte de una investigación. Tiene derecho a una explicación completa para que pueda decidir si desea participar o no.
- Confidencialidad y privacidad personal. Las comunicaciones y los registros relevantes a su atención se tratarán con confidencialidad.
- Las consultas, exámenes, tratamientos y discusiones sobre su atención se llevarán a cabo con la mayor discreción posible, según lo permita su afección.
- Pedir apoyo emocional y espiritual.
- Pedir al comité de ética que lo ayude con las decisiones médicas.
- Hacer preguntas o manifestar sus preocupaciones acerca de los cuidados o servicios a un miembro del personal, incluido el personal de la gerencia o un representante del paciente en Relaciones con el Paciente de Carle al (217) 326-8560; o bien, comunicarse gratis al (855) 665-8252 o mediante patient.relations@carle.com.

Presente una queja a:

1. Carle, utilizando nuestros procedimientos internos de quejas y reclamos (según lo indicado en el párrafo anterior).
2. DNV GL Healthcare, Inc. para informar sobre quejas que tenga acerca de una organización de atención médica acreditada por DNV, llamando a Complaint Report Information (Información del registro de quejas) al (866) 496-9647 o en su sitio web dnvglhealthcare.com/patient-complaint-report.
3. Illinois Department of Public Health (Departamento de Salud Pública de Illinois), Office of Health Care Regulation (Oficina de regulación de la atención médica), Director General, llamando al (217) 782-2913,

TTY (800) 547-0466. O llamando a la línea directa del Registro Central de Quejas al (800) 252-4343, disponible las 24 horas. Por correo electrónico: dph.illinois.gov. Por correo postal: 525 W. Jefferson St., 5th Floor, Springfield, IL 62761-0001.

4. Accreditation Commission for Health Care, INC. (ACHC), Departamento de Quejas al (919) 785-1214 o gratis al (855) 937-2242 y solicite que lo comuniquen con una línea de quejas; o bien, diríjase al sitio web <http://www.achc.org/contact/complaint-policy-process>. La ACHC es la compañía acreditadora para Carle Home Health Services.
 5. Oficina del Defensor del Pueblo de Beneficiarios de Medicare si usted es un beneficiario de Medicare y tiene preocupaciones o quejas con respecto a sus derechos y protecciones de Medicare, usando su sitio web <http://www.medicare.gov/claims-and-appeals/medicare-rights/get-help/ombudsman.html>
 6. La Sociedad Médica del Estado de Illinois al (312) 782-1654.
 7. La Sociedad Médica Americana al (312) 464-5000.
- Revisar su historia clínica sin cargo y obtener una copia por un cargo y en un rango de tiempo razonables.
 - Recibir una factura detallada y una explicación de todos los cargos.
 - Saber qué reglas y políticas del hospital rigen para usted, su familia y sus visitas.
 - Rechazar los cuidados de estudiantes en capacitación.
 - Que un intérprete matriculado en el idioma del paciente interprete todas las comunicaciones médicas. Los proveedores de atención médica de Carle se comunicarán con el Centro de Comunicaciones para solicitar un intérprete para los pacientes con dominio limitado del inglés.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Como paciente, tiene responsabilidades además de derechos.

Puede ser de ayuda asumir su responsabilidad de la siguiente manera:

- Participar de manera activa en las decisiones sobre su atención y tratamiento.
- Saber el nombre y el cargo del médico que se ocupa de su atención y de todos los miembros del personal involucrados en su atención.
- Tratar al personal y a otros pacientes con respeto y dignidad.
- Respetar la privacidad de otros pacientes.
- Ser considerado con otros pacientes, familiares y el personal, y seguir las reglas del hospital sobre la conducta de los pacientes y de las visitas.
- Respetar la propiedad de Carle.
- Hacernos saber si tiene preguntas o preocupaciones sobre su tratamiento o atención. Ayudarnos a controlar cualquier dolor que pueda experimentar.
 1. Preguntar a su médico o a las enfermeras qué esperar sobre el dolor y sobre el manejo del dolor.
 2. Hablar sobre las medidas de alivio del dolor con sus médicos y con las enfermeras.
 3. Trabajar en conjunto con sus médicos y enfermeras para desarrollar un plan de manejo del dolor que disminuya el dolor sin interferir en su recuperación.
 4. Pedir que le alivien el dolor cuando comiencen los primeros dolores.
 5. Avisarle a su médico o a cualquier miembro del personal clínico si su dolor es muy agudo.
 6. Avisarle a su médico o a cualquier miembro del personal clínico sobre las preocupaciones que pueda tener con respecto a la toma de medicamentos para el dolor.
- Dar información precisa y completa sobre su salud.
- Contestar todas las preguntas de manera honesta y precisa.
- Hacer preguntas para entender qué está ocurriendo y por qué.
- Seguir el tratamiento planificado por sus proveedores de atención médica.
- Avisarnos sobre cualquier cambio en su afección.
- Saber qué debe hacer en cuanto a su atención médica cuando deja el hospital, incluida la atención de seguimiento. Conocer su plan de tratamiento completo. Esto incluye realizar y llevar un seguimiento de las citas programadas.
- Brindar información precisa y completa sobre el seguro de salud de su familia u otros arreglos para pagar sus cuentas.
- Pagar sus cuentas a tiempo. Solicitar información sobre el Programa de Ayuda Financiera si necesita ayuda financiera. Obtenga más información visitando carle.org o llamando a Cuentas de los Pacientes al (217) 326-2900.
- Respete nuestra política relativa a la prohibición de fumar. Con la intención de mejorar la salud, Carle mantiene un ambiente libre de humo en todas nuestras instalaciones. Las visitas no pueden fumar en las habitaciones de los pacientes, en ningún lugar dentro de las instalaciones de Carle ni en ningún área designada para no fumadores fuera de las instalaciones.