

Sus derechos y responsabilidades como nuestro paciente



nm.org



Obtenga información sobre atención médica descargando hoy mismo la aplicación MyNM®.





Sus derechos

Northwestern Medicine es un sistema integrado y académico de salud donde el paciente es lo primero. Nuestro personal está dedicado a asegurarse de que cada paciente reciba un trato digno y sea un socio igualitario en su atención. Lo cuidaremos de manera competente, compasiva y respetuosa. Puede ayudarnos a hacer que su experiencia de atención médica sea segura volviéndose un socio activo, participativo e informado de su equipo de atención médica.

Northwestern Medicine es una comunidad de cuidadores que dan la bienvenida, respetan y atienden a todas las personas sin importar su edad, raza, color, nacionalidad, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, nivel socioeconómico, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género y condición de militar o veterano.

Northwestern Medicine tiene un compromiso con la atención inclusiva. Proporcionaremos ayudas y servicios gratuitos a los pacientes con discapacidades y sus acompañantes. Si sus acompañantes desean las comunicaciones sobre su atención en otro idioma que no sea el inglés, les brindaremos servicios lingüísticos gratuitos y confidenciales.

Por ser nuestro paciente, tiene derecho a lo siguiente:

Acceso

Recibir atención médica adecuada sin discriminación

Ponerse en contacto y hablar con los médicos a cargo de su atención

Comunicarse con el Departamento de Relaciones con el Paciente para poner una queja sin temor de que, al hacerlo, haya represalias

Acceder a servicios de protección

Respeto y dignidad

Ser tratado como persona, con necesidades y deseos únicos

Recibir un trato compasivo y respetuoso, sin restricciones o confinamientos innecesarios y sin ningún tipo de abuso o acoso

Asegurar la confidencialidad de su información médica

Asegurar que su privacidad personal sea respetada

Tomar decisiones informadas sobre su atención y tratamiento, incluyendo la decisión de negarse al tratamiento

Crear una declaración de voluntades anticipadas o testamento en vida y pedir que sus deseos expresados sean parte de su plan de tratamiento

Nombrar a una persona que tome decisiones en caso de que usted no pueda participar en las decisiones sobre su atención

Recibir tratamiento de sus síntomas en caso de una enfermedad que limite su tiempo de vida; trabajaremos con usted para evitar o manejar el dolor y las molestias y, es importante para nosotros que tanto usted como su familiar obtengan apoyo con sus inquietudes vinculadas con la muerte y el duelo

Si no entiende algo, pregunte.
Tiene derecho a saber.



Coordinación de la atención

Saber quién está a cargo de su atención

Conocer a sus médicos y demás cuidadores y las funciones que desempeñan en su atención

Seleccionar un médico ambulatorio diferente según esté disponible

Comodidad física

Recibir atención en un entorno sanador, limpio y seguro

Recibir una respuesta oportuna a su dolor con el objetivo de ayudarlo a comprender y seguir su plan de atención

Apoyo emocional

Expresar inquietudes, ser escuchado y recibir una respuesta adecuada sin temor de que, al hacerlo, haya represalias

Asegurar que se respeten sus necesidades espirituales

Información, educación y comunicación

Hablar con su equipo de atención, entender y hacer preguntas acerca de su diagnóstico, tratamiento, plan de atención y alta

Leer atentamente y asegurarse de entender todos los formularios antes de firmarlos

Recibir la información completa y actualizada sobre su afección, el curso de los tratamientos y los resultados de la atención de una manera que pueda comprender

Conocer los posibles riesgos y beneficios de los procedimientos y tratamientos

Recibir una factura desglosada y una explicación de los cargos de una manera que pueda comprender

Recibir una copia de su expediente médico. Su enfermero puede ayudarle. También puede comunicarse con el Departamento de Expedientes Médicos después de salir del hospital

Recibir una comunicación eficaz mediante un intérprete médico certificado sin costo para usted. Si usted o un acompañante son sordos o tienen deficiencias auditivas, les proporcionaremos aparatos de apoyo, incluyendo TTY, subtítulo de televisión y material para escribir. Todos los servicios de apoyo lingüístico son confidenciales y no tienen ningún costo para usted. Informe a un miembro del personal si necesita asistencia para comunicarse.

Conocer sobre todos los ensayos clínicos (investigaciones) propuestos que afecten su atención o su tratamiento. Tiene derecho a negarse a participar en una investigación de este tipo y hacerlo no afectará su acceso a la atención continua.

Consultar al Comité de Ética Médica para que le ayude a explorar opciones y resolver problemas en la toma de decisiones de atención médica

Participación de familiares y amigos

Asegurar que su admisión sea notificada a un familiar, médico familiar o amigo

Involucrar a familiares y amigos en su atención cuando sea seguro y posible

Transición y continuidad de la atención

Tener acceso a personas fuera del hospital, ya sea a través de visitas en persona, contacto verbal o escrito o conversaciones telefónicas privadas adecuadas al entorno clínico

Recibir atención continua y consistente en nuestros hospitales

Lo siguiente en relación con embarazo y parto

Northwestern Medicine se adhiere al estatuto de Illinois de 2020 sobre los derechos de la mujer con respecto al embarazo y el parto. Para ver la lista completa de derechos, visite dph.illinois.gov y busque la **Ley Pública 101-0445**.

Además, los pacientes tienen los siguientes derechos relacionados con el embarazo y el parto:

El derecho a recibir atención médica antes, durante y después del embarazo y el parto

El derecho a elegir una partera enfermera certificada o médico como su profesional de atención de maternidad

El derecho a elegir el entorno del nacimiento de la gama completa de opciones disponibles para dar a luz en su comunidad

El derecho a dejar a su profesional de atención de maternidad y seleccionar otro si no está satisfecha con su atención, salvo que la ley disponga otra cosa

El derecho a recibir apoyo emocional y físico durante el trabajo de parto y el nacimiento

El derecho a libertad de movimiento durante el trabajo de parto y a dar a luz en la posición de su elección, dentro de los estándares médicos generalmente aceptados

El derecho a tener contacto con su recién nacido, excepto cuando debamos proporcionar atención médicamente necesaria a usted o a su bebé

El derecho a recibir información sobre lactancia

El derecho a decidir, en colaboración con su equipo de atención, cuándo usted y su bebé dejarán el área de maternidad y regresarán a casa, con base en sus condiciones y circunstancias

Acceder a la información sobre el personal de enfermería y capacitación del personal

Tiene el derecho de acceder a la información del personal de enfermería y de capacitación del personal. Puede solicitar esta información a cualquier director clínico, supervisor de enfermería o a la oficina de personal de Servicios de Atención al Paciente.



Sus responsabilidades

Como integrante de nuestro equipo de atención médica, le pedimos que:

Nos dé información completa y exacta de su estado de salud actual y anterior, incluyendo enfermedades pasadas, hospitalizaciones y los medicamentos que toma

Nos brinde una copia de su declaración de voluntades anticipadas como su testamento en vida o un poder notarial para la atención médica para que podamos respetar sus decisiones

Nos hable sobre su dolor y las opciones para minimizarlo

Siga el plan de tratamiento que desarrolló con sus cuidadores, incluyendo un acompañamiento seguro a casa después de un procedimiento y acepte la responsabilidad de su resultado de salud si elige no seguir el plan de tratamiento

Haga preguntas cuando no entienda lo que le decimos o lo que le pedimos que haga

Trate a los miembros del personal con cortesía y respeto

Muestre respeto y consideración para sus cuidadores y otros pacientes y sus familias, ayudándonos a mantener un entorno pacífico, evitando fumar y respetando la propiedad de los demás

Respete el hecho que no toleramos la discriminación hacia los pacientes, visitantes o trabajadores de la salud por motivos de raza, etnia, género, orientación sexual, cultura, identidad religiosa, edad, discapacidad o cualquier otro grupo protegido de acuerdo con las leyes federales y estatales

Nos informe si cree que puede haber un problema con su atención, o si no está de acuerdo con su plan de tratamiento

Nos ayude a garantizar un entorno seguro compartiéndonos si observa condiciones o prácticas no seguras

Deje sus objetos de valor en casa y traiga solo los artículos necesarios para su hospitalización (no nos hacemos responsables de la pérdida de objetos de valor)

Cumpla con todas las obligaciones financieras que acordó en relación a su atención

Por su seguridad

Hay ciertos artículos que no podrá introducir al hospital. Entre estos artículos se incluyen, entre otras cosas, alcohol, productos de tabaco, armas y cualquier sustancia que sea ilegal según la ley estatal o federal. Aviso: Es posible comprar marihuana de forma legal en Illinois. No obstante, debido a las regulaciones federales, no puede ingresar con marihuana a las instalaciones del hospital Northwestern Medicine.

Respetamos su privacidad. Sin embargo, si determinamos que su seguridad, la de otro paciente o la de un miembro del personal está en riesgo, nos reservamos el derecho de registrar sus pertenencias y su habitación. También podemos registrar a sus visitantes y sus pertenencias. Si es posible, le informaremos de antemano que haremos una revisión. Haremos todo lo posible por hacer la inspección de manera respetuosa y cuando usted esté presente.

No permitiremos que nadie tenga conductas que provoquen miedo o daños, incluyendo el uso de palabras obscenas, violencia física, amenazas, molestar a otros pacientes y agresión sexual. Pediremos a los visitantes que actúen de esta manera que se retiren del hospital. Asimismo, pediremos a los pacientes que actúen de esta manera que se retiren del hospital una vez que hayan recibido la atención necesaria.

Si algo le preocupara

Todos los pacientes tienen el derecho de expresar formalmente sus preocupaciones sobre la calidad de la atención, los servicios de asistencia lingüística o el alta prematura. Contamos con un proceso para la pronta investigación y resolución de las quejas de los pacientes. Comparta sus preocupaciones con el departamento de Relaciones con el Paciente y su equipo de atención para que puedan encontrar una solución. Usted o su representante también pueden comunicarse con el departamento de Relaciones con el Paciente para informarnos sus preocupaciones o para presentar una queja.

Departamento de Relaciones con el Paciente de Northwestern Medicine

(consulte la página 13 para obtener la información de contacto del Departamento de Relaciones con el Paciente)

Para presentar su queja ante un tercero, puede comunicarse con cualquiera de las siguientes organizaciones:

Illinois Department of Public Health (departamento de salud pública de Illinois)

525 West Jefferson Street
Springfield, Illinois 62761

Teléfono: 800.252.4343
Fax: 217.524.8885
Correo electrónico: dph.ccr@illinois.gov
TTY: 711

Horario de atención: lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m.

**The Joint Commission
Office of Quality and Patient Safety
(comisión conjunta oficina de calidad y seguridad del paciente)**

One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, Illinois 60181
Fax: 630.792.5636

Use el enlace *“Report a patient safety event”* (reportar un problema de seguridad) en jointcommission.org.

**Accreditation Association for Ambulatory Health Care
(asociación de acreditación para la atención médica ambulatoria)**

3 Parkway North, Suite 201
Deerfield, Illinois 60015
Teléfono: 847.853.6060
Correo electrónico: info@aaahc.org

Si cree que no estamos cumpliendo con nuestras políticas de no discriminación, puede comunicarse con el Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf o por correo electrónico o por teléfono:

**U.S. Department of Health & Human Services
Office for Civil Rights
(oficina de derechos civiles del departamento de salud y servicios humanos de Estados Unidos)**

200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
Teléfono: 800.368.1019
TTY: 711

Hay formularios de queja disponibles en hhs.gov/ocr/complaints/index.html.

To request a confidential, free language interpreter, contact your hospital’s Patient Relations representative from the list on page 13.

Spanish

Para obtener los servicios gratuitos y confidenciales de un intérprete de idiomas, póngase en contacto con el representante de relaciones con el paciente del hospital utilizando la lista en la página siguiente.

Polish

Aby poprosić o tłumacza, którego usługi są bezpłatne i poufne, prosimy o kontakt z przedstawicielem szpitala ds. kontaktów z pacjentem z listy na następnej stronie.

Chinese (simplified)

如您需要一位私密的外语翻译为您服务, 请与同一页名单上的医院病人关系代表联系。

Korean

무료로 제공되는 기밀 보안 통역 서비스를 원하는 경우, 병원의 환자 관계 담당자에게 문의하십시오(다음 페이지의 목록 참조).

Tagalog

Upang humiling ng kumpidensyal at libreng interpreter ng wika, makipag-ugnayan sa kinatawan ng ospital para sa mga ugnayan sa pasyente (patient relations representative) na makikita sa listahan sa sumusunod na pahina.

Russian

Чтобы попросить о бесплатном предоставлении конфиденциальных услуг переводчика, обратитесь к представителю больницы по связям с клиентами из списка, приведенного на следующей странице.

Gujarati

વર્ગિત મૂલ્યે ગુપ્ત ભાષાકીય દુભાષયિની સેવા માટે વર્ગિત કરવા માગતા હો તો આ પછીના પાના પર આપેલી સૂચિમાંથી હોસ્પિટલના પેશન્ટ રિલેશન્સ પ્રતિનિધિનો સંપર્ક કરો.

Vietnamese

Đề yêu cầu có thông dịch viên bảo mật và miễn phí, vui lòng liên hệ với đại diện quan hệ bệnh nhân của bệnh viện của quý vị từ danh sách ở trang sau. danh sách ở trang sau.

Italian

Per richiedere un interprete linguistico di fiducia gratuito rivolgersi al responsabile per le relazioni con i pazienti dell'ospedale, consultando la lista riportata alla pagina seguente.

Hindi

निःशुल्क एवं गोपनीय दुभाषिया के अनुरोध हेतु, अगले पृष्ठ पर दी हुई सूची में से अपने अस्पताल के रूग्ण प्रतिनिधि से संपर्क करें ।

French

Pour demander un interprète gratuit et confidentiel, contactez le responsable des relations avec les patients de votre hôpital en utilisant la liste de la page suivante.

Greek

Για να ζητήσετε εμπιστευτικές υπηρεσίες διερμηνείας χωρίς χρέωση, επικοινωνήστε με τον εκπρόσωπο του τμήματος σχέσεων ασθενών του νοσοκομείου, επιλέγοντας κάποιον άτομο από τη λίστα της επόμενης σελίδας.

German

Um einen Dolmetscher anzufordern, dessen Dienste kostenlos und vertraulich sind, wenden Sie sich bitte an den Vertreter Ihres Krankenhauses für Patientenkontakte aus dem Verzeichnis auf der nächsten Seite.

Arabic

لطلب مترجم لغوي بصورة سرية ومجانبة، اتصل بممثل علاقات المرضى الخاص بك في المستشفى من القائمة الموجودة على الصفحة التالية.

Urdu

مفت میں رازداری کا خیال رکھنے والے کسی ترجمان کی درخواست کرنے کے لیے، ذیل کے صفحہ پر درج فہرست سے اپنے ہسپتال میں مریض کے تعلقات کے نمائندے سے رابطہ کریں۔

Si tiene preguntas o necesita ayuda

Comuníquese con el Departamento de Relaciones con el Paciente si tiene preguntas sobre los derechos y responsabilidades del paciente y para solicitar intérpretes de lenguaje de señas y otros idiomas, información escrita en otros formatos e idiomas para pacientes o acompañantes con discapacidades. Los números telefónicos a continuación están listados por ubicación.

Chicago y suburbios cercanos

Northwestern Memorial Hospital

Consultorios médicos y centros de atención inmediata
312.926.3112

Condado de DeKalb

Northwestern Medicine Kishwaukee Hospital

Northwestern Medicine Valley West Hospital

Consultorios médicos y centros de atención inmediata
815.756.1521 x 156641

Suburbios del norte

Northwestern Medicine Lake Forest Hospital

Consultorios médicos y centros de atención inmediata
847.535.8282

Suburbios del noroeste

Northwestern Medicine McHenry Hospital

815.759.4787

Northwestern Medicine Huntley Hospital

224.654.0034

Northwestern Medicine Woodstock Hospital

Consultorios médicos y centros de atención inmediata
815.334.3187

Suburbios del sur

Northwestern Medicine Palos Hospital

Consultorios médicos y centros de atención inmediata
708.923.4725

Suburbios del oeste

Northwestern Medicine Central DuPage Hospital

Northwestern Medicine Delnor Hospital

Consultorios médicos y centros de atención inmediata
630.933.5100

Northwestern Medicine Marianjoy Rehabilitation Hospital

Consultorios médicos
630.909.7080

TYY para todas las ubicaciones: 711