

Gracias por permitir que Reno Orthopaedic Surgery Center lo ayude con sus necesidades ortopédicas y de manejo del dolor. Todos los prestadores que brindan servicios aquí tienen licencias y están certificados en sus respectivos campos. Nos esforzamos para que trabajen en nuestro centro quirúrgico solo prestadores de máxima calidad.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

Usted y su representante tienen el derecho a:

A. Ser tratados con dignidad, respeto y consideración.

B. Tener la privacidad adecuada.

C. El paciente tiene derecho a:

a. Que se respete su privacidad.

b. Recibir atención en un entorno seguro.

c. No ser víctima de ninguna forma de abuso o acoso.

D. El paciente también tiene derecho a:

a. No ser sometido a discriminación o represalias.

b. Expresar quejas por el tratamiento o la atención que recibe (o que no recibe).

c. Recibir información completa sobre el tratamiento o el procedimiento y los resultados esperados antes de que se realice.

E. En la medida en que se la conozca, se suministra información a los pacientes referida a su diagnóstico, evaluación, tratamiento y pronóstico. Cuando no es médicamente aconsejable dar esa información a un paciente, se le informa a una persona designada por el paciente o a una persona legalmente autorizada.

- F. Si algún tribunal con jurisdicción competente declaró la incompetencia de un paciente de acuerdo con las leyes estatales aplicables, la persona designada según dicha normativa ejercerá los derechos del paciente para actuar en su representación.
- G. Si la declaración de incompetencia del paciente no proviene de un tribunal estatal, cualquier representante o apoderado designado por el paciente de acuerdo con la legislación estatal puede ejercer los derechos del paciente en la medida que la ley estatal lo permita.
- H. Todo Centro de Cirugía Ambulatoria (ASC, por sus siglas en Inglés), antes de comenzar el procedimiento, debe notificar al paciente, al representante del paciente o al apoderado del paciente verbalmente y por escrito acerca de los derechos del paciente con un lenguaje y de una manera que asegure que el paciente, el representante o el apoderado entienda todos los derechos del paciente de acuerdo a lo que establece la sección 416.50 del Título 42 del Código de Reglamentos Federales de los Estados Unidos.
- I. Contamos con información disponible para los pacientes y el personal acerca de:
- a. Derechos de los pacientes, incluso los especificados en A, B, C, D y E anteriores.
 - b. Conducta, responsabilidades y participación de los pacientes.
 - c. Servicios disponibles en la organización.
 - d. Disposiciones para la atención de emergencia y fuera del horario de atención.
 - e. Tarifas de los servicios.
 - f. Políticas de pago.
 - g. Directivas anticipadas, de acuerdo con lo requerido por las leyes y normativas estatales o federales.
 - h. Credenciales de los profesionales de atención de la salud.
 - i. Ausencia de cobertura de mala praxis, si correspondiese.
 - j. Cómo expresar quejas sobre el tratamiento o la atención.
 - k. Métodos para expresar sus opiniones, incluso los reclamos.

- J. De acuerdo con la parte 420 del Título 42 del Código de Reglamentos Federales, y cuando sea aplicable, el Centro de Cirugía Ambulatoria debe entregar un listado de médicos que tienen intereses financieros o titularidad en el la sede del Centro de Cirugía Ambulatoria. Dicha divulgación debe ser por escrito.
- K. Además, el Centro de Cirugía Ambulatoria debe publicar una notificación por escrito de los derechos de los pacientes en un lugar o en lugares que los pacientes (o sus representantes, si corresponde) la puedan ver mientras esperan para ser atendidos.
- L. El Centro de Cirugía Ambulatoria debe cumplir con los siguientes requisitos:
- a. Entregar al paciente o, si corresponde, al representante del paciente información por escrito referida a sus políticas sobre directivas anticipadas, incluso una descripción de las leyes sobre salud y seguridad estatales aplicables y, si se requiere, formularios de directivas anticipadas del Estado oficiales.
 - b. Informar al paciente o, según corresponda, al representante del paciente acerca del derecho del paciente a tomar decisiones informadas en cuanto a la atención del paciente.
 - c. Documentar en una parte visible de la historia clínica actual del paciente si la persona ha formalizado una directiva anticipada o no.

- M. El Centro de Cirugía Ambulatoria debe establecer un procedimiento de quejas para documentar la existencia, presentación, investigación y disposición de las quejas por escrito o verbales del paciente al Centro de Cirugía Ambulatoria. Se debe cumplir con los siguientes criterios:
- a. Se debe documentar en su totalidad todo incumplimiento/toda queja supuesto/a que se relacione, entre otros, con el maltrato, el abandono, el abuso verbal, mental, sexual o físico.
 - b. Todas las acusaciones se deben informar de inmediato a la persona responsable del Centro de Cirugía Ambulatoria.
 - c. Solo las acusaciones confirmadas se deben denunciar ante la autoridad estatal, local, o ambas.
 - d. El proceso de queja debe especificar los plazos de tiempo para la revisión de las quejas y la disposición de una respuesta.
 - e. El Centro de Cirugía Ambulatoria, al responder a la queja, debe investigar todas las quejas que el paciente o el representante del paciente presenten, referidas al tratamiento o atención provistos (o que no se presten).
 - f. El Centro de Cirugía Ambulatoria debe documentar cómo se abordó la queja, como así también cómo se trató al paciente, al representante del paciente o al apoderado del paciente con la notificación por escrito de la decisión de la entidad. Dicha decisión debe contener el nombre de una persona de contacto del Centro de Cirugía Ambulatoria, las medidas tomadas para investigar la queja y los resultados del proceso de queja y la fecha en que se terminó de procesar dicho proceso.

N. Antes de recibir atención, se informa a los pacientes sobre sus responsabilidades, que requieren que el paciente:

- a. Suministre información completa y precisa en la medida de sus posibilidades sobre su salud, cualquier medicamento, incluso los productos sin receta médica y complementos dietarios, y cualquier alergia o sensibilidad que tenga.
- b. Seguir el plan de tratamiento prescrito por su prestador/a y participar en su atención.
- c. Designar a un adulto responsable para que lo/a transporte desde su hogar hasta la sede y que se quede con él/ella durante 24 horas, si su prestador lo requiere.
- d. Aceptar la responsabilidad financiera por cualquier cargo que no cubra su seguro. El Centro de Cirugía Ambulatoria puede cobrarles a sus pacientes el coseguro y el deducible, si corresponde.
- e. Comportarse respetuosamente con todos los profesionales y el personal de atención de la salud, como así también con otros pacientes.

O. Se informa a los pacientes sobre su derecho a cambiar de prestadores si hubiese otros prestadores calificados disponibles.

Proceso de Queja

Usted y su representante tienen el derecho a:

- Expresar un reclamo a sus prestadores y administradores de atención de la salud sin temer represalias.
- Puede presentarnos un reclamo contactándose con Jacob Lujano al 775-786-3040 interno 1525.
- Una vez que haya presentado el reclamo, nos comunicaremos dentro del plazo de 1 día hábil para conversar y reunir información de usted. El gerente del centro iniciará una investigación mediante el estudio de reclamos referidos a esta situación. Se entrevistará al personal, se analizarán los productos y se revisará la documentación de la historia clínica. Se intentará resolver el asunto tan pronto como sea posible aunque puede tomar hasta 30 días, con notificación por escrito según la queja.

Para presentar una queja se puede comunicar con los siguientes representantes del centro o del estado:

Organismos Gubernamentales con los que Usted se Puede Comunicar

<http://dhhs.nv.gov/Programs/CHA/>

Governor's Consumer Health Advocate (Defensor de la Salud de los Consumidores de la Gobernación)

Consumer Health Assistance (Asistencia para la Salud de los Consumidores)

Horarios: Lunes a Viernes de 8:00 a. m. a 5 p. m.

555 E. Washington Ave., Ste. 4800

Las Vegas, Nevada 89101

Teléfono: (702) 486-3587

Fax: (702) 486-3586

Llamada Gratuita: 1 (888) 333-1597

Correo electrónico: cha@govcha.nv.gov

Medicare Ombudsman (Defensor de Medicare)

<http://www.cms.gov/Center/Special-Topic/Ombudsman-Center.html>

Reno Regional Office for Ombudsman (Defensoría Regional de Reno)

Division for Aging Services of Nevada (División de Servicios para la Tercera Edad de Nevada)

9670 Gateway Drive, Suite 200

Reno, NV 89521

Teléfono: 775-688-0800

Fax: 775-688-2969