



The Central Maine Medical Family

300 Main Street • Lewiston, Maine 04240 • Teléfono 207 795-0111

## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

El cuidado de la salud es una experiencia compartida en la que participan los pacientes y aquellos que les brindan atención. Debido a que reconocemos, valoramos y respetamos el valor personal y la dignidad de cada paciente atendido por Central Maine Healthcare, la presente declaración de los derechos del paciente se ofrece como una expresión de nuestra filosofía y compromiso con nuestros pacientes.

1. El derecho a ser tratado, independientemente de su raza, origen étnico, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, condición socio-económica, orientación sexual e identidad o expresión de género.
2. El derecho a recibir una atención considerada, segura y respetuosa por parte de personal especializado y competente.
3. El derecho a expresar sus creencias espirituales y prácticas culturales en la medida en que estas no perjudiquen a otros ni interfieran en el tratamiento.
4. El derecho a esperar que, dentro de nuestra capacidad, se atienda cualquier solicitud razonable de servicios, si es conveniente según criterio médico y legalmente permitida. Si es necesaria la transferencia del paciente a otra institución, la institución receptora y proveedora deberá aceptar antes dicha transferencia. Al paciente se le debe explicar por qué es necesaria la transferencia y se le debe ofrecer una alternativa para dicha transferencia.
5. El derecho a esperar una continuidad razonable en la atención y a ser informado por parte del personal sanitario sobre las opciones disponibles y realistas para la atención del paciente. También, el derecho a recibir instrucciones y educación adecuadas por parte del personal sanitario para lograr un nivel óptimo de bienestar y seguridad.
6. El derecho a que se notifique sobre la admisión a un familiar, un representante, una persona de apoyo y un médico personal, y que la persona de apoyo esté presente para brindar contención emocional.
7. El derecho a una comunicación eficaz y adaptación para dificultades con el idioma, la vista, el habla, la audición y lo cognitivo. El derecho a tener servicios de intérprete y traducción a su disposición.
8. El derecho a obtener información completa y actualizada sobre diagnóstico, tratamiento y pronóstico, excepto en emergencias cuando el paciente no puede tomar decisiones y necesita tratamiento urgente.
9. El derecho a conocer el nombre del proveedor que tiene la responsabilidad principal sobre su atención, así como aquellos profesionales que le prestarán tratamiento y servicios.
10. El derecho a participar en decisiones sobre su atención, tratamiento y servicios.
11. El derecho a aceptar o rechazar atención médica o quirúrgica una vez que se le explican los riesgos y beneficios, de conformidad con la ley y los reglamentos. Si el paciente es menor de edad, se incluye a sus tutores en la toma de decisiones.
12. El derecho a incluir o excluir a cualquier familiar de las decisiones sobre su atención.
13. El derecho a esperar privacidad y discreción con respecto a la conversación, la consulta, el examen y el tratamiento a nivel médico.
14. El derecho a que los registros médicos y la información médica se manejen de manera confidencial entre aquellos que participan directamente en su atención, así como quienes tienen derecho a revisar la información en los registros de acuerdo con la ley y los reglamentos.
15. El derecho a hacer que el personal sanitario se esfuerce por supervisar y controlar el dolor en todos los pacientes.
16. El derecho a tomar una decisión bien fundamentada con respecto a participar o no en investigaciones, estudios o ensayos clínicos. La Junta Institucional de Revisión, el Comité de Ética y el Departamento de Investigación Clínica están a disposición de quienes necesiten asistencia.
17. El derecho a recibir información sobre instrucciones anticipadas (testamento en vida, orden médica para el soporte vital [POLST, por las iniciales en inglés], poder legal para la atención médica), así como la manera en que se tomarían las decisiones relativas a su atención si usted no pudiera expresar su voluntad.
18. El derecho a acceder a servicios de protección y defensoría.
19. Los pacientes tienen derecho a ser informados sobre los cargos hospitalarios, las prácticas de facturación y los planes de pago disponibles.
20. El derecho a ser informado sobre los mecanismos administrativos hospitalarios para resolver disputas, quejas y conflictos. Central Maine Healthcare tiene un Programa de Relaciones con los Pacientes a fin de brindar la asistencia necesaria.



The Central Maine Medical Family

300 Main Street • Lewiston, Maine 04240 • Teléfono 207 795-0111

## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

### Responsabilidades del paciente:

1. Los pacientes tienen la responsabilidad de proporcionar —a su leal saber y entender— información exacta y completa sobre todos los asuntos relacionados con su estado de salud.
2. Los pacientes tienen la responsabilidad de informar sobre todo cambio en su condición a su médico u otro personal sanitario.
3. Los pacientes tienen la responsabilidad de acatar los planes de tratamiento y las instrucciones según se haya convenido entre el paciente y el personal sanitario.
4. Los pacientes tienen la responsabilidad de colaborar con el personal que les brinda atención y formular preguntas cuando no comprenden las instrucciones.
5. Los pacientes tienen la responsabilidad de participar en las oportunidades educativas que les brinden, así como en el desarrollo de un plan de atención poshospitalario.
6. Los pacientes tienen la responsabilidad de informar a los proveedores de atención médica sobre toda instrucción anticipada que podrían tener y también de informarles sobre los cambios que hayan realizado en esos documentos.
7. Los pacientes tienen la responsabilidad de acatar las normas y reglamentos del hospital, incluido el respeto a la propiedad de otros pacientes, los consultorios y el hospital.
8. Los pacientes tienen la responsabilidad de cuestionar oportunamente las discrepancias sobre la facturación y de proporcionar la información y los formularios necesarios a fin de facilitar el pronto pago de sus facturas.
9. Los pacientes tienen la responsabilidad de ser considerados y respetuosos con los demás pacientes, en especial en lo relativo al ruido, la televisión y las visitas.
10. Los pacientes tienen la responsabilidad de contactar a su proveedor, enfermero u otros miembros del equipo de atención médica, o llamar al Especialista en Relaciones con los Pacientes para obtener respuestas a preguntas sobre su atención en el hospital.
11. Los pacientes tienen la responsabilidad de manifestarnos sus inquietudes a fin de ayudarnos a mejorar nuestro proceso y servicios. En Bridgton Hospital, llame a la Administración al 647-6099. En CMMC, llame a la Oficina de Relaciones con los Pacientes al 795-2398. En Rumford Hospital, llame a la Administración al 369-1488.

También deseamos que usted sepa que tiene derecho a presentar una queja ante las siguientes agencias:

(Departamento de Salud y Servicios Humanos, División de Licencias y Certificaciones)  
DHHS Division of Licensing & Certification  
State House Station, Augusta, Maine  
Tel.: 1-800-383-2441

(Comisión Conjunta - Supervisión de la Calidad)  
Joint Commission - Quality Monitoring  
Tel.: 1-800-994-6610  
E-mail: [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org)

KEPRO  
5700 Lombardo Center Dr, Suite 100  
Seven Hills, OH 44131