

## Acerca Del ARMC

ARMC, uno de los mejores hospitales de primera en el Sur de California, está localizado a 50 millas al este de los Angeles al pie de las montañas de San Bernardino. ARMC fue fundado en 1877 como un hospital de beneficencia. Hoy en día este hospital es mucho más nuevo, progresivo, con una capacidad de 456 camas y además sirve como una institución de enseñanza y cuenta con un Nivel II de Trauma y con un Centro de Quemaduras.

Para su conveniencia el hospital está localizado cerca de la autopista 10, a pocos minutos de varias ciudades principales y atracciones en el Sur de California.



**El Corazón de una  
Comunidad Saludable**



400 North Pepper Avenue  
Colton, California 92324  
909.580.1000

Comuníquese con nosotros a [www.arrowheadmedcenter.org](http://www.arrowheadmedcenter.org).

72-82082-3C 5/15

## Nuestra Meta

Nuestra meta es poder proveerle la mejor calidad para su atención médica que sea satisfactoria. Si acaso usted tiene una inquietud o una queja tocante a nuestro servicio, favor de informarnoslo. Recuerde, si no sabemos cual es su inquietud, no podremos ayudarle a resolverla.



- Primeramente pídale ayuda a su doctor o a su enfermera. Usualmente su problema puede resolverse inmediatamente. Si usted no está satisfecho o si otras personas deben de estar involucradas, el supervisor será contactado. Si es posible, el supervisor resolverá su queja o la referirá a la persona que lo hará
- Usted puede ponerse en contacto con el Coordinador de Quejas al (909)580-3535 o por correo electrónico [patientadvocate@armc](mailto:patientadvocate@armc), [sbcounty.gov](http://sbcounty.gov) si es que desea presentar una queja formal.
- Su queja también puede ser dirigida al **Estado de California**

Departamento de Salud Pública  
Certificados y Licencias-Oficina  
en el Distrito de San Bernardino  
464 West 4th St., Suite 529  
San Bernardino, CA 92395  
1-855-804-4205  
CDPH\_LNC\_SFS@cdph.ca.gov



## Responsabilidades Del Paciente



*Usted es responsable de:*

- informarle completamente a su proveedor de asistencia médica toda la información precisa sobre su salud y su historial médico del pasado.
- hacerle preguntas a su proveedor de asistencia médica cuando usted no comprenda qué clase de tratamiento está usted recibiendo y para qué
- cooperar consideradamente, de una manera cortés con el personal del hospital.
- tener consideración con otros pacientes.
- asistir a todas sus citas.
- hacer los arreglos apropiados para cubrir sus servicios rendidos y cumplir con esos arreglos.

# Sus Derechos Como Paciente en el



*Nuestra misión es  
proveer asistencia médica  
de calidad a la comunidad.*

## Los pacientes o su representante tienen el derecho a:

- Participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención médica;
- Que su representante(s) tome (según lo permitido por la ley estatal) decisiones informadas con respecto a su cuidado. Los derechos del paciente incluyen estar informado de su estatuto/salud, la participación en la planificación y el tratamiento de cuidado, y ser capaz de solicitar o rechazar el tratamiento. Un médico informa al paciente o su/sus representantes de las consecuencias médicas de su rechazo de cualquier medicamento, tratamiento o procedimiento. Este derecho no debe ser interpretado como un mecanismo para exigir la provisión de tratamiento o servicios considerados médicamente innecesarios o inapropiados;
- Formular directivas avanzadas y que el personal del hospital y los médicos que ofrezcan la atención en el hospital cumplan con estas directivas.
- Tener un familiar o representante de su elección, y que propio médico se les notifique oportunamente de su admisión al hospital.
- Política de privacidad y la plena consideración de la privacidad con respecto a su programa de atención médica. La discusión del caso, consultas, exámenes y tratamiento son confidenciales y deben llevarse a cabo discretamente. El paciente tiene el derecho de ser informado de la razón de la presencia de cualquier individuo. El paciente tiene el derecho a que los visitantes salgan antes de un examen, y cuando se discutan cuestiones del tratamiento. Cortinas para su privacidad serán usadas en habitaciones semi-privadas.
- Recibir atención en un entorno seguro.
- Estar libre de toda forma de abuso o acoso.
- La confidencialidad de su/sus historias clínicas pertenecientes a cuidados de pacientes y la estancia en el hospital. En la medida requerida por la ley, se deberá obtener un permiso por escrito antes de que los registros médicos pueden poner a disposición de cualquier persona no relacionada directamente con la atención del paciente. El paciente recibirá un "Aviso de Prácticas de Privacidad" separado que explica sus derechos a la privacidad en detalle y cómo podemos utilizar y divulgar su información médica protegida.
- Estar libre de restricciones de cualquier tipo que no sean médicamente necesarios o se utilizan como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.
- Estar completamente informado y de consentir o negarse a participar en cualquier proyecto inusual, experimental o de investigación sin comprometer su acceso a los servicios.
- Recibir asistencia an obtener una consulta con un medico que no sea el medico de cabecera;
- Dejar el hospital aun contra el consejo de los médicos en la medida permitida por la ley,
- Recibir la mayor información sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto según sea necesario con el fin de dar un consentimiento informado o rechazar un curso de tratamiento. Excepto en casos de emergencia, esta información deberá incluir una

descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicos considerable involucrados en este tratamiento, cursos alternos de tratamiento o no tratamiento y los riesgos involucrados en cada uno y saber el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento;

- Conocer la profesión de cualquier persona que proporcione su cuidado/servicios.
- Conocer las razones de cualquier cambio propuesto en el personal profesional responsable de su cuidado.
- Conocer las razones de su transferencia, ya sea dentro o fuera del hospital.
- Conocer la relación del hospital a otras personas u organizaciones que participan en la prestación de su cuidado.
- Acceso la cuenta en detalle, en lo posible, de los servicios prestados en un plazo razonable de tiempo.
- Examinar y recibir una explicación de la cuenta, incluida la información sobre la fuente de reembolso de la instalación para su/ sus servicios, y de cualquier limitación que se admitirán en su cuidado.
- Recibir información sobre la fuente del reembolso del hospital para los servicios, y de cualquier limitación que se admitirán en su cuidado.
- Recibir información sobre el derecho a tratar el dolor con la mayor eficacia posible.
- Recibir la educación necesaria para entender su dolor y su tratamiento
- Acceso a la información contenida en su/sus historias clínicas dentro de un plazo razonable. El hospital no debe frustrar los esfuerzos legítimos de las personas a tener acceso a sus propios registros médicos y debe buscar activamente para satisfacer estas solicitudes tan pronto como lo permita su sistema de mantenimiento de registros;
- Recibir un aviso a sus derechos beneficiarios sobre su descarga y un aviso sobre sus derechos en respecto a sincovertura. Recibir una copia de sus derechos para apelar que le den de alta rematuramente:
- Recibir una evaluación apropiada del dolor y el manejo óptimo del dolor.
- Saber que un hospital debe tener polizas y procedimientos acerca de hospital debe contar con políticas y procedimientos por escrito acerca de los derechos de visita de los pacientes, incluyendo cualquier restricción o limitación clínicamente necesario o razonable de que puede que tenga que poner en sus derechos el hospital y la razón de la restricción o limitación clínica. El hospital debe:
- Informar a cada paciente (o persona de apoyo, en su caso) de sus derechos de visita, incluyendo cualquier restricción o limitación clínica en tales derechos, cuando él o ella se le informa de sus otros derechos conforme a esta sección.
- Informar a cada paciente (o persona de apoyo, en su caso) del derecho, con sujeción a su consentimiento, para recibir a los visitantes que él o ella designe, incluyendo, pero no limitado a, su cónyuge, pareja de hecho (incluyendo un mismo sexo pareja de hecho), otro miembro de la familia o un amigo, y su derecho a retirar o denegar dicho consentimiento en cualquier momento.

- No restringirá, limitará o de otro modo negar los privilegios de visita sobre la base de raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.
- Asegúrese de que todos los visitantes disfruten de los privilegios de visita consiente con las preferencias del paciente.
- La familia del paciente tiene el derecho al consentimiento informado para la donación de órganos y tejidos.
- Propocionar a los pacientes terminales y sus familias todas las medidas para asegurar el confort mediante el tratamiento de los síntomas, el tratamiento del dolor y el reconocimiento de las preocupaciones, sociales, emocionales, culturales, espirituales y psicológicos
- Continuidad razonable de la atención ya conocer con anticipación la hora y el lugar de la cita, así como la identidad de las personas que ofrecen la atención.
- Recibir información sobre los requerimientos continuos de atención médica después de ser dado de alta del hospital y los medios para satisfacerlas.
- Escojer a un proveedor de cuidado de cuidado prolongado post-hospitalarios, siempre que puedan proporcionar la atención adecuada es necesario, como hospicio, cuidado de salud en el hogar y la colocación en hogares de ancianos.
- Conocer las reglas y políticas del hospital que aplican a su conducta mientras sea paciente.
- Tener acceso a un intérprete o dispositivos de comunicación de asistencia.
- Calidad, atención considerada y respetuosa dada por personal competente y que se mantenga el profesionalismo continuamente:
- Seguir estos derechos sin importar el sexo, situación económica, nivel educativo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, orientación sexual o estado civil, o la fuente de pago para el cuidado.
- Atención considerada y respetuosa.
- Recibir información sobre la enfermedad, el curso del tratamiento y las perspectivas de recuperación en términos que el paciente pueda entender.
- Que se apliquen los derechos de todos los pacientes a la persona que tenga la responsabilidad legal de tomar decisiones respecto a la atención médica en nombre del paciente.
- Recibir información sobre el proceso de quejas incluyendo a quién contactar para presentar una queja. Número de teléfono del Defensor del Paciente es (909) 580 -3535.
- Estar informados de que si no están satisfechos con la calidad de la atención que recibe, pueden dirigirse a: California Department of Public Health, 464 West 4th Street, Suite 529, San Bernardino, CA 92401, (909) 383-4777.

Y/O

Healthcare Facilities Accreditation Program, c/o Complaint Department  
142 E Ontario Street, Chicago, IL 60611  
(312) 202-8298



**En algunas ocasiones sus derechos podrían ser limitados para el bienestar de su tratamiento.**

**Por ejemplo, su acceso a tener visita podría ser restringido si es que usted se encuentra muy enfermo. Si es que usted o su familia tiene alguna pregunta, favor de hablar con el doctor o con la enfermera. También, el Centro Médico podría restringir sus derechos mientras sea necesario para su seguridad y la seguridad de los otros pacientes, los empleados, los doctores y para las visitas.**