



Las regulaciones federales ahora exigen que los establecimientos sanitarios notifiquen a cada paciente la información que se cita a continuación.

Derechos del paciente

El paciente tiene derecho a esperar, de su médico y el personal del Centro de endoscopia Northwest, todo lo que sigue.

Respeto

- El paciente tiene derecho a recibir asistencia respetuosa proporcionada por un personal competente.

Consideración

- Dentro de los límites de la política y los procedimientos del Centro, se dará la más alta prioridad a las necesidades personales y espirituales del paciente y a sus peticiones.
- El paciente tiene derecho a recibir asistencia y servicio de calidad, proporcionados conforme a elevadas pautas profesionales que se revisan y mantienen constantemente.
- El paciente tiene derecho a recibir servicios médicos sin discriminación según edad, raza, color, religión, sexo, nacionalidad, discapacidad, minusvalía o tipo de pago.
- Todo paciente que no habla inglés tendrá acceso, siempre que sea posible, a un intérprete.
- El paciente tiene derecho a esperar que el Centro sea administrado de manera que fomente la eficiencia y asegure la comodidad y seguridad del paciente.
- El paciente tiene derecho a esperar que los procedimientos de urgencia estén disponibles inmediatamente y que sean implementados sin demoras innecesarias.

Dignidad/Privacidad

- Privacidad personal: el respeto por la privacidad del paciente incluirá los procedimientos que se citan a continuación. El paciente se vestirá la bata en una zona privada, rodeada de cortinas, en la sala de procedimientos o en el baño. Todas las preguntas acerca de la afección médica del paciente y su historia clínica serán hechas dentro de la zona rodeada de cortinas o en una zona separada de otros pacientes. Las cortinas del cubículo siempre estarán colocadas entre los pacientes y rodearán completamente al paciente cuando se esté vistiendo para el alta hospitalaria.
- El paciente tiene derecho a la privacidad en cuanto a su propia atención médica. Se considera que la conversación, la interconsulta, el examen físico y el tratamiento son confidenciales y se deben discutir discretamente con el paciente.
- El paciente tiene derecho a estar libre y protegido de toda forma de abuso o acoso y de tener acceso a los servicios protegidos.

Confidencialidad

- Confidencialidad de los registros médicos. El Centro debe cumplir con las reglas en cuanto a privacidad y seguridad de la información médica que identifique a un individuo, como está especificado en el código de reglamentos federales, título 45, partes 160 y 164.
- El paciente tiene derecho a se traten confidencialmente los registros que pertenecen a su atención médica, salvo las excepciones establecidas por la ley o los acuerdos contractuales con terceras partes. No se divulgará ninguna información a terceras partes sin la aprobación del paciente y/ o su notificación.
- Toda la información proporcionada a otras oficinas o compañías de seguro serán hechas con conocimiento del paciente y su aprobación. El paciente tiene derecho a negarse a que se divulguen sus registros médicos.
- Todos los médicos y empleados firman una declaración de confidencialidad que se conserva en sus archivos de credenciales.

Información

- El paciente tiene derecho, previa solicitud, a que se le proporcione el nombre del médico especialista que lo atiende, los nombres de todos los otros médicos que participan directamente en su atención médica, y los nombres y funciones de otros miembros del personal de atención médica que tienen contacto directo con él o ella.
- El Centro debe divulgar, cuando sea pertinente, los intereses financieros o las propiedades del médico en el centro. Se debe hacer una divulgación de la información por escrito y se la debe suministrar al paciente antes de su procedimiento.

- El paciente tiene derecho a solicitar información relacionada con las credenciales de sus proveedores de servicios sanitarios.
- El paciente tiene derecho a ser informado de los servicios proporcionados en el Centro y las cláusulas de cobertura de urgencia fuera de horario.
- El paciente tiene derecho a conocer las reglas y reglamentos del Centro que se refieren a su conducta como paciente.
- El paciente tiene derecho a recibir, en un lenguaje comprensible, toda la información en relación al diagnóstico, tratamiento y pronóstico, inclusive la información sobre el tratamiento alternativo y las posibles complicaciones (consentimiento, instrucciones del alta hospitalaria, folletos de educación para el paciente). En el caso de que no sea médicamente aconsejable proporcionar información al paciente, la información deberá ser proporcionada, en su nombre, a la persona responsable. A excepción de las urgencias, el médico deberá obtener el consentimiento informado necesario antes del procedimiento.
- El Centro debe proveer al paciente y su familia, o a la persona designada por el paciente, previa solicitud, acceso a la información contenida en sus registros médicos, a menos que el médico especialista específicamente limite el acceso por razones médicas.
- Si se presenta una urgencia y el paciente es transferido a otro centro, la parte responsable será notificada. Se informará al centro al cual se transferirá al paciente, antes de la transferencia del paciente.
- El paciente tiene derecho a recibir información acerca de las voluntades anticipadas, como lo requieren la ley y las regulaciones estatales y federales.
- Proveer al paciente o, si fuera apropiado, al representante del paciente, antes del procedimiento, información sobre sus políticas en cuanto a voluntades anticipadas, incluso una descripción de las leyes estatales pertinentes en cuanto a salud y seguridad y, si se solicita, formularios estatales oficiales sobre voluntades anticipadas.
- Documentar, en un sitio destacado de los registros actuales del paciente, si el individuo ha firmado, o no, una voluntad anticipada.
- El paciente tiene derecho a evaluar y recibir una explicación detallada de su cuenta por los servicios.
- El paciente tiene derecho a recibir información acerca de los procedimientos para expresar sugerencias e inquietudes al centro y las políticas en relación a los procedimientos de reclamos tal como lo requieren la ley y las regulaciones estatales y federales. El paciente también tiene derecho a expresar un reclamo sin miedo de restricción, inteferencia, represalia, discriminación o negación de atención.
- El Centro debe establecer un procedimiento de reclamo para documentar la existencia, la presentación, la investigación y el acuerdo sobre el reclamo de un paciente al Centro.
- Toda presunta violación/reclamo relacionada, pero no limitada a maltrato; negligencia; abuso verbal, mental, sexual o físico debe ser completamente documentada.
- Se debe informar inmediatamente acerca de todas las acusaciones a una persona con autoridad en el Centro. Solo las acusaciones confirmadas se deben reportar a las autoridades estatales, a las autoridades locales o a ambas.
- El proceso de reclamo debe especificar períodos de tiempo para la revisión del reclamo y la provisión de la respuesta.
- El Centro, en respuesta al reclamo, debe investigar todos los reclamos hechos por un paciente o el representante del paciente en relación a un tratamiento o atención que se ha brindado (o que no se ha brindado).
- El Centro debe documentar cómo se abordó el reclamo, así como también proporcionar al paciente un informe escrito de su decisión. La decisión debe contener el nombre de una persona de contacto del Centro, los pasos seguidos para investigar el reclamo, los resultados del proceso de reclamo y la fecha en que se terminó el proceso de reclamo. El paciente tiene derecho a una resolución oportuna del reclamo, usualmente dentro de 12 días después de que se haya recibido el reclamo.
- El paciente tiene derecho a esperar que el Centro proporcione información sobre los requerimientos para continuar con el cuidado de la salud luego del alta hospitalaria y los medios para cumplirlos.
- El paciente será informado de sus derechos antes del procedimiento.
- Se informará al paciente de los resultados inesperados.

Participación en la atención médica

- El paciente tiene derecho a participar activamente en las decisiones sobre su atención médica, y también en resolver los problemas con las decisiones sobre su atención médica.
- Un paciente tiene derecho a negarse a tomar medicamentos o a que se realicen procedimientos, en la medida permitida por el estatuto, y el médico debe informar al paciente de las consecuencias médicas de que el paciente se niegue a tomar medicamentos o a que se realicen los procedimientos.
- El paciente tiene derecho a la participación de la familia en las decisiones sobre su atención médica, en conformidad con las directivas legales existentes del paciente o ordenes existentes emitidas por un tribunal.
- Los pacientes también pueden cambiar de médico, según su propio criterio, y luego de la aprobación del médico que se hará cargo.
- Puede que un paciente se rehúse a participar en un proyecto de investigación. Puede que un paciente se rehúse a seguir en un programa para el cual había otorgado un consentimiento informado con anterioridad.

Si un tribunal de la jurisdicción correspondiente decreta que un paciente es incompetente, según las leyes estatales pertinentes de salud y seguridad, los derechos del paciente serán ejercidos por la persona nombrada según la ley estatal para actuar en lugar del paciente. Si un tribunal estatal no ha decretado incompetente al paciente, cualquier representante legal nombrado por el paciente de acuerdo con las leyes estatales puede ejercer los derechos del paciente en la medida permitida por la ley del Estado.

Responsabilidades del paciente

El paciente tiene la responsabilidad de hacer lo que se cita a continuación.

Seguir las instrucciones. El paciente es responsable de seguir cualquier instrucción que reciba antes del procedimiento, por ejemplo, la preparación para el procedimiento y cualquier instrucción escrita que se le proporcione durante el alta hospitalaria.

Hacer preguntas. Se alienta al paciente a hacer cualquier pregunta al médico y al personal del Centro de endoscopia a fin de que él o ella puedan tener un conocimiento completo del procedimiento y de la atención posterior.

Proporcionar información precisa. Se pide al paciente que proporcione información actual para el proceso de registro y que sea tan claro y completo como sea posible al entregar sus antecedentes médicos antes del procedimiento.

Aceptación de la responsabilidad financiera. El paciente es responsable de pagar la cuenta, si no tiene cobertura del seguro médico. El paciente asegurado es responsable de la parte de la cuenta que la compañía de seguros considera que debe ser su copago, responsabilidad deducible o restante.

Reclamos del paciente

Alentamos a los pacientes y a sus familias a ayudar al Centro a mejorar la comprensión del ambiente del paciente proporcionando opiniones, comentarios, sugerencias y/o reclamos sobre las necesidades y expectativas del servicio.

Se debe registrar la queja o el reclamo comunicándose con la enfermera jefe del Centro o con un defensor de los pacientes en el departamento de salud del Estado de Washington o Medicare. Abajo encontrará una lista con los números.

El Centro responderá por escrito (si corresponde) informando como se ha abordado el reclamo.

Contactos: Northwest Endoscopy Center, LLC
Sandra VanderYacht, Nurse Manager
2930 Squalicum Parkway, #202
Bellingham, WA 98225
(360) 734-1420
sjvanderya@hinet.org

Washington State Department of Health
HSQA Complaint Intake
P.O. Box 47857
Olympia, WA 98504-7857
1-800-633-6828 o 360-236-4700
HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov

Medicare Beneficiary Ombudsman
1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)
<http://www.cms.hhs.gov/claims-and-appeals/medicare-rights/get-help/ombudsman.html>

Aviso sobre voluntades anticipadas y/o testamento vital

El consejo de administración ha revisado y aprobado las normas que se citan a continuación en relación a las voluntades anticipadas y/o testamento vital en el Centro.

En caso de que ocurra una emergencia que supone un peligro para la vida del paciente, el Centro procederá, en todos los pacientes, según lo siguiente:

- realizará los procedimientos de urgencia necesarios para estabilizar al paciente;
- trasladará al paciente a PeaceHealth, St Joseph Medical Center, donde el médico especialista y la familia podrán tomar una decisión informada en relación al bienestar del paciente.

Si, en cualquier momento, durante la estancia del paciente, el paciente, la familia y/o el médico no están de acuerdo con las políticas del Centro en relación a las voluntades anticipadas y/o el testamento vital, se harán los arreglos para proporcionar la atención médica en otro sitio o por otro médico sin que esto implique discriminación o intención delictuosa contra el centro, su personal, el médico o el paciente y su familia.

Participación de los médicos

La presente es para comunicarle que su médico podría tener un interés financiero o alguna propiedad en este centro. A continuación se citan los médicos que tienen una participación directa:

Alan Chang, MD	NPI# 1255398285	2979 Squalicum Parkway, #301 Bellingham WA 98225
Barry Levenson, MD	NPI# 1356335905	2979 Squalicum Parkway, #301 Bellingham WA 98225
Benjamin Siemanowski, MD	NPI# 1548301120	2979 Squalicum Parkway, #301 Bellingham WA 98225
Christoph Reitz, MD	NPI# 1639135007	2979 Squalicum Parkway, #301 Bellingham WA 98225
Gregory Munson, MD	NPI # 1982610937	2979 Squalicum Parkway, #301 Bellingham WA 98225
Hannah Sheinin, MD	NPI# 1023017274	2979 Squalicum Parkway, #301 Bellingham WA 98225
Jim Schoenecker, MD	NPI# 1871565572	2979 Squalicum Parkway, #301 Bellingham WA 98225
Kelly McCullough, MD	NPI# 1841256260	2979 Squalicum Parkway, #301 Bellingham WA 98225
Todd Witte, MD	NPI# 1093847949	2979 Squalicum Parkway #301 Bellingham, WA 98225