

Expresar sus preocupaciones

Se insta a los pacientes, clientes, familiares y visitas a expresar quejas o inquietudes sobre cualquier aspecto de su cuidado o experiencia con EvergreenHealth.

Puede estar seguro/a que la expresión de una queja o inquietud no comprometerá su cuidado. Investigaremos, sin demora, todas las quejas y reclamos y trabajaremos para resolverlos de manera oportuna, razonable y congruente. También puede presentar una queja directamente ante el Departamento de Salud del Estado de Washington, la Comisión Conjunta y/o DNV Healthcare.

Las inquietudes o quejas pueden dirigirse a cualquier miembro del personal de EvergreenHealth o a:

[Relaciones con el paciente](#)

EvergreenHealth

12040 NE 128th St., MS #8, Kirkland, WA 98034
(425) 899-2267

patientrep@evergreenhealth.com

evergreenhealth.com/contact

EvergreenHealth Monroe

14701 179th Ave SE, Monroe, WA 98272
(360) 794-1403

ehmpatientadvocate@evergreenhealth.com

evergreenhealthmonroe.com/ehm/contact-us/

Departamento de Salud Garantía de calidad de los sistemas de salud – Admisión de quejas

+1 (800) 633-6828 (solamente quejas)

Se reciben llamadas telefónicas entre 8 a.m. y 5 p.m., (de lunes a viernes)

Departamento de Salud

P.O. Box 47857, Olympia, WA 98504-7857

HSQAComplaintIntake@doh.wa.gov

DNV Healthcare (Monroe)

+1 (866) 496-9647

dnvhealthcareportal.com/patient-complaint-report

La Comisión Conjunta (Kirkland)

<https://bit.ly/3XJC7OH>

Experiencia del paciente

En EvergreenHealth, nuestro personal, médicos/as y voluntarios/as adoptan nuestros valores organizacionales de compasión, respeto, excelencia, colaboración y responsabilidad. Continuamente supervisamos nuestro progreso para alcanzar nuestro compromiso de una experiencia excepcional mediante una serie de métodos, incluidos compradores secretos, grupos de enfoque y encuestas periódicas a nuestros pacientes después de haber recibido atención dentro de nuestro sistema de cuidados médicos. Queremos saber no solo cuándo lo hacemos bien, sino qué podemos hacer para mejorar.

Es por eso que le hemos pedido a una empresa líder en encuestas de cuidados médicos que nos ayude a recopilar los comentarios de los pacientes. Después de una visita o de una estadía con nosotros, es posible que reciba un mensaje de texto, un correo electrónico o una carta por correo postal de Press Ganey pidiéndole que complete una encuesta sobre la experiencia del paciente. Al compartir sus ideas, puede reconocer a los empleados por un trabajo bien hecho y ayudarnos a mejorar cuando no cumplimos con sus expectativas. Los pacientes son seleccionados al azar para recibir una encuesta; los pacientes no recibirán una encuesta por cada experiencia que tengan con EvergreenHealth. Si tiene preguntas sobre la encuesta o desea compartir un cumplido con nosotros por favor envíenos un correo electrónico a patientcompliments@evergreenhealth.com.

No discriminación

EvergreenHealth cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

繁體中文(Chinese) - EvergreenHealth 遵守適用的聯邦民權法律規定，不因種族、膚色、民族血統、年齡、殘障或性別而歧視任何人。

Servicios de interpretación

Se le proporcionará un intérprete sin costo alguno para asistirle a usted y a su proveedor de salud. Para asistencia llame al (425) 899-1000. TTY: (425) 899-2007.

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 425-899-1000 (TTY: 425-899-2007)。

Contáctenos

Para obtener más información sobre EvergreenHealth y nuestros servicios, o visítenos en línea en evergreenhealth.com.

 EvergreenHealth

Paciente y Cliente Declaración de sus Derechos



 EvergreenHealth

evergreenhealth.com

En EvergreenHealth se hace todo lo posible para ofrecerle la mejor atención médica posible. Le recomendamos hablar abiertamente con su equipo de cuidados de la salud; participar en la elección de su tratamiento, y promover su seguridad al estar bien informado/a e involucrado/a en su cuidado. Como colaboradores en su cuidado, queremos que conozca sus derechos y sus responsabilidades para recibir servicios en EvergreenHealth.

Además de estos derechos, hacemos todo lo posible para proteger su privacidad y la privacidad de la información de su salud. Para obtener más información acerca de las prácticas de privacidad de EvergreenHealth y sus derechos con respecto a la privacidad, favor de leer nuestro Aviso de prácticas de privacidad. Si tiene preguntas acerca de las Prácticas de privacidad de EvergreenHealth, favor de ponerse en contacto con nuestro oficial de privacidad, al teléfono: (425) 899.1939 o privacy@evergreenhealth.com.

Derechos de los pacientes y clientes

Como paciente o cliente, usted tiene derecho a:

- Ser notificado/a de sus derechos y a ejercer sus derechos en lo que respecta a su cuidado.
- Recibir cuidados seguros, de alta calidad y respetuosos.
- Que se le proporcione acceso imparcial a cuidados.
- Recibir servicios médicos durante una emergencia que amenace su vida.
- Que oportunamente se le notifique a un familiar o al representante de su elección, así como a su médico, de su admisión en el hospital.

- Recibir visitas que usted o su persona de apoyo designe, incluyendo, pero no limitado a: cónyuge, pareja u otro familiar o amigo/a. Las visitas están restringidas en la mayoría de las áreas de tratamientos y procedimientos y pueden ser limitadas en función de su condición médica. Usted tiene derecho de retirar o negar su consentimiento en cualquier momento.
- Que las necesidades para su confort sean abordadas a través de la evaluación y manejo apropiado del dolor.
- Estar informado/a de aspectos de su condición para ayudarle a tomar decisiones informadas con respecto a su cuidado.
- Estar informado/a de resultados imprevistos.
- Solicitar servicios médicamente necesarios y apropiados o rechazar tratamientos o servicios en la medida permitida por la ley, y ser informado/a de las posibles consecuencias de tal acción.
- Solicitar que no den resucitación ni tratamiento de soporte vital.
- Recibir cuidados al final de la vida.
- Donar órganos y otros tejidos.
- Recibir información detallada, en términos que pueda entender, sobre su cuidado, su enfermedad, su tratamiento u otros servicios que pueda usted estar recibiendo.
- Saber el nombre de su médico y el de otras personas que lo/la estén atendiendo.
- Comunicación escrita y verbal efectiva que sea apropiada para su edad, su comprensión y lenguaje.
- Participar activamente en las decisiones relacionadas con su cuidado, incluyendo la consideración de los aspectos éticos y ser informado/a con antelación de cualquier cambio en el plan de su cuidado.
- Recibir cuidados de personal que esté debidamente capacitado para realizar tareas asignadas y coordinar servicios.
- Trato cortés y respetuoso de la persona y propiedad; privacidad y libre de abuso o discriminación.
- Acceso a servicios de protección.
- Recibir atención espiritual, si lo desea.
- Gestión confidencial de su información y registro médico.
- Acceder información de su registro médico dentro de un plazo razonable después de haberlo solicitado.
- Estar informado/a del proceso para presentar y someter cualquier queja a la institución hospitalaria o a una agencia estatal. [Consulte la sección Expresar sus inquietudes para obtener más detalles.](#)
- Recibir una explicación de su factura y de nuestra política relativa a la facturación y pago de servicios; y, el derecho a preguntar sobre la posibilidad de asistencia financiera.
- Buscar una segunda opinión o elegir a otro proveedor/a de cuidados.
- No estar aislado/a ni inmovilizado/a de ninguna forma, a menos que sea médicamente necesario para su bienestar.
- Recibir información adecuada para ayudarle a tomar una decisión informada sobre si participar o rehusarse a participar en un tratamiento o investigación experimentales.
- Ser informado/a de que al negarse a participar en una investigación no comprometerá su acceso a cuidado, tratamiento y servicios médicos.
- Firmar una directiva avanzada como un testamento vital o un poder notarial duradero para el cuidado de la salud y para que el personal del hospital y sus proveedores de salud cumplan con sus directivas hasta el grado permitido por la política del hospital y las leyes estatales y federales.
- Ser informado/a de los motivos de alta inminentemente, la transferencia a otra facilidad y/o nivel de cuidado, los requisitos de cuidado continuo y otros servicios y opciones disponibles según sea apropiado.

- Si usted es un/a paciente de Medicare, tiene derecho a recibir un aviso de sus derechos para ser dado/a de alta, así como un aviso de sus derechos de no cobertura, y a que se le notifique de su derecho a apelar el alta prematura.

Responsabilidades de pacientes y clientes

Como paciente o cliente, usted tiene la responsabilidad de:

- Participar en las decisiones relacionadas con su cuidado.
- Proporcionar un historial médico completo y preciso según su leal saber y entender, y proporcionar información sobre tratamientos y medicamentos actuales.
- Hacer preguntas y pedir aclaraciones sobre su diagnóstico, curso del tratamiento o plan de cuidado.
- Proporcionar información sobre complicaciones o síntomas de salud.
- Seguir el curso de tratamiento o cuidado propuesto, las recomendaciones y los consejos que usted y su proveedor/a acordaron.
- Ser considerado/a con los derechos de otros pacientes y clientes, del personal de cuidados y ser respetuoso con la propiedad.
- Proporcionar información precisa y oportuna sobre procedencias de pago y su capacidad para cumplir con obligaciones financieras.
- Hacer saber si usted entiende lo que se espera de usted y si puede y está dispuesta/o a cumplir.

Los padres/madres y tutores pueden representar o asistir al paciente o cliente a cumplir con estos derechos y responsabilidades.