

# Derechos y responsabilidades del paciente



UnityPoint Health

[unitypoint.org](http://unitypoint.org)



## **Usted es un socio total de su atención.**

UnityPoint Health y los miembros de nuestro equipo respetan los derechos, los intereses y el bienestar de nuestros pacientes. Nuestra política es que se respeten estos derechos y que ningún paciente, ya sea que reciba atención en un hospital o en una clínica de UnityPoint, deba renunciar a estos derechos como condición de tratamiento.

Como paciente que recibe atención en un hospital o en una clínica de UnityPoint Health, usted tiene responsabilidades para ayudar a que su atención sea lo más eficaz posible. Por ejemplo, esperamos que proporcione información correcta y completa sobre su salud y sus antecedentes médicos pasados, que participe en decisiones de tratamiento y que se comunique abiertamente con nuestros médicos y otros profesionales de atención médica durante el plan de tratamiento. Al hacerlo, "nos está ayudando a ayudarlo".

A continuación se describen sus derechos como paciente y sus responsabilidades.

## **Como paciente o representante del paciente (como el progenitor o tutor legal de un paciente menor), usted tiene los siguientes derechos:**

### **El derecho al respeto**

- Se le debe dar información sobre sus derechos antes de recibir o detener la atención, cuando sea posible, en un formato o de una forma que sea comprensible.
- El equipo de UnityPoint Health lo debe tratar con amabilidad y respeto.
- Se le debe proporcionar tratamiento en un entorno que preserve su dignidad.
- Debe poder ejercer sus creencias culturales, psicosociales y espirituales y sus valores y preferencias personales, y nosotros debemos respetar sus creencias, valores y preferencias. Sin embargo, el ejercicio de esas creencias, esos valores y esas preferencias no puede interferir con el bienestar de los demás y debe ser reconocido y permitido legalmente.
- Debe estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión (aislamiento) que no sea médicamente necesaria o que se utilice como medio de coerción (fuerza), disciplina, comodidad o represalia (para vengarse de usted). Todos los pacientes tienen derecho a estar exentos de abuso físico o mental

y de castigo corporal (físico). Solo miembros capacitados del equipo pueden imponer (usar) la restricción o la reclusión para garantizar la seguridad física inmediata del paciente, de los miembros de nuestro equipo u otros, y deben interrumpirse (detenerse) lo antes posible.

- Debe recibir atención en un entorno seguro.
- No debe ser abusado, descuidado, explotado ni acosado.
- Se le debe dar acceso sin restricciones a la comunicación. Si los visitantes, el correo, las llamadas telefónicas u otras formas de comunicación están restringidas como parte de su atención, se lo incluirá en cualquier decisión de este tipo.
- Se le debe ofrecer una atención de calidad que conste de prácticas médicas y de enfermería adecuadas.
- Debe recibir atención inclusiva. UnityPoint Health no discrimina, excluye ni trata a cualquier persona o grupo de personas de forma diferente, y no permitirá la discriminación, en función de la incapacidad de pago de la persona; sobre la base de si el pago por servicios se realizara en el marco de Medicare, Medicaid o el programa de cobertura médica para niños (Children's Health Insurance Program, CHIP); o en función de la raza, el color, la creencia, el origen étnico, la cultura, el idioma, el sexo, el origen nacional, la edad, la religión, la orientación sexual, la identidad o expresión de género, la discapacidad física o mental, el nivel socioeconómico, el diagnóstico, la fuente de pago por la atención, el estado civil o parental, la condición de veterano o cualquier otra clase protegida de cualquier forma prohibida por las leyes federales o estatales.

### **El derecho a acceder a la atención**

- Se le debe proporcionar tratamiento, atención y servicios dentro de la capacidad y misión de UnityPoint Health y en cumplimiento de la ley, las normativas y las políticas de pago.
- Debe tener a su disposición intérpretes sin costo alguno para usted. Si tiene problemas de visión, habla, audición, lenguaje o cognitivos, UnityPoint Health abordará esas necesidades de comunicación.
- Se le debe ofrecer atención hospitalaria, tratamiento y servicios, independientemente de su capacidad de pago, de acuerdo con el Programa de asistencia financiera de UnityPoint Health.
- Debe recibir el mejor "cuidado total del paciente" en el entorno hospitalario, incluido el apoyo espiritual y emocional para usted y su familia.

## **El derecho a la información**

- Debe recibir una comunicación efectiva. Cuando se proporcione información por escrito, nos esforzaremos por garantizar que se presente en un formato o forma que sea comprensible para usted.
- Debe conocer el nombre y la situación profesional del médico u otros profesionales que le proporcionan atención, servicios y tratamiento en el momento de la prestación del servicio. Si está en el hospital, tiene derecho a conocer el nombre del médico u otro profesional que sea el principal responsable de su atención, tratamiento y servicios.
- Un familiar (o representante de su elección) y su propio médico deben ser notificados de inmediato sobre su internación en un hospital de UnityPoint Health.
- Según lo exige la ley, debe poder acceder a la información de sus registros médicos en un plazo razonable cuando lo solicite.
- Según lo exija la ley, puede solicitar una enmienda a sus registros médicos y recibir una lista de cómo UnityPoint Health compartió cierta información médica.
- Debe estar informado de las normas y regulaciones hospitalarias aplicables a su conducta como paciente.
- Debe tener acceso a su factura, incluidos los cargos detallados, y recibir una explicación de los cargos, independientemente de la fuente de pago de su atención. UnityPoint Health proporcionará acceso dentro de un período de tiempo razonable tras la recepción de una solicitud.
- Debe recibir información sobre los derechos como beneficiario de Medicare cuando ingresa en un hospital de UnityPoint Health.
- Los hospitales de UnityPoint Health deben apoyar su derecho a acceder a los servicios de protección y defensa mediante la facilitación de una lista de recursos comunitarios.

## **El derecho al tratamiento médico y a la toma de decisiones**

- Debe poder participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención, incluido su plan de tratamiento o cuidado hospitalario, tratamiento o cuidado ambulatorio, plan de alta hospitalaria y plan de tratamiento del dolor.

- Se le debe informar sobre su estado de salud; debe participar en la planificación y el tratamiento de la atención; debe poder solicitar o rechazar el tratamiento; y debe ser informado sobre las consecuencias (efectos) médicas de dicha denegación. Si no tiene capacidad, la persona responsable de tomar sus decisiones, según lo permitido por la ley, tiene derecho a rechazar la atención, el tratamiento y los servicios en su nombre.
- Se le debe proporcionar la evaluación y el tratamiento adecuados del dolor.
- Se le deben informar los resultados de su atención, su tratamiento y los servicios, incluidos los resultados imprevistos (inesperados) sobre los que debe estar informado para participar en decisiones actuales y futuras que afecten a su atención, su tratamiento y los servicios.
- Debe recibir información completa y actualizada sobre su diagnóstico (qué enfermedad o afección podría tener), tratamiento y pronóstico (qué esperar) en términos que pueda entender. Cuando no sea médicamente aconsejable proporcionar dicha información, puede que esté disponible para otra persona que tenga derecho a conocer su información médica.
- Se le debe explicar cualquier procedimiento o tratamiento propuesto. La explicación debe incluir una descripción de la naturaleza y el propósito del tratamiento o procedimiento; los riesgos o efectos secundarios graves conocidos; y las alternativas de tratamiento (otras formas de proporcionar tratamiento).
- Debe poder tener a alguien que pueda tomar decisiones médicas por usted según lo permita la ley, cuando no pueda tomar decisiones sobre su atención, su tratamiento y los servicios.
- El médico le debe informar sobre cualquier necesidad de continuar con la atención de la salud tras el alta hospitalaria.
- Debe poder consultar con un especialista disponible que usted elija cuando lo pida y a su cargo, si el médico que lo atiende no considera que una derivación sea médicamente necesaria.

- Debe poder tener una “directiva médica avanzada” (como un testamento o un poder notarial de atención de la salud) y el médico y otros miembros del equipo que lo atiendan deben aceptar seguir estas directivas. Estos documentos expresan las decisiones sobre su atención futura o nombran a alguien para que tome decisiones de atención de la salud por usted si no puede hacerlo. Si tiene una directiva médica avanzada por escrito, debe proporcionar una copia a UnityPoint Health, a su familia y a su médico. Puede evaluar y revisar su directiva médica avanzada. La existencia o falta de una directiva médica avanzada no afecta su acceso a la atención, al tratamiento y a los servicios de UnityPoint Health. Para obtener más información, visite nuestra página web de planificación de atención avanzada.
- Debe poder solicitar la transferencia de su atención a otro médico u otro centro. Tenga en cuenta que es posible que el centro que solicite no pueda aceptarlo en el momento de la transferencia, por lo que la transferencia podría ser a un centro diferente.
- Se le debe proporcionar evaluación médica, servicio o derivación según lo indicado por la urgencia de su situación. Cuando esté médicamente permitido, puede que lo transfieran a otro centro, solo después de haber recibido toda la información y una explicación sobre la necesidad de dicho traslado, además de una alternativa. El centro al que se lo transferirá debe aceptar primero la transferencia y puede que no sea el centro de su elección.
- Se le debe permitir participar en decisiones sujetas a revisión interna dentro de UnityPoint Health o revisión externa (como su compañía de seguros) que den lugar a la denegación (desaprobación) de la atención, el tratamiento, los servicios o el pago, en función de la evaluación de sus necesidades médicas.
- Si su atención implica algún método de tratamiento experimental, tiene derecho a dar su consentimiento o a negarse a participar. Si no participa, esto no afectará el acceso a la atención, al tratamiento y a los servicios.

## **El derecho a la privacidad**

- Debe recibir cuidados y tratamiento que preserven su privacidad personal.
- Todas las comunicaciones y los registros relativos a su atención se deben tratar de forma confidencial, tal y como se describe en el Aviso de prácticas de privacidad de UnityPoint Health. Si desea tener una copia impresa del Aviso de prácticas de privacidad de UnityPoint Health, solicite una cuando ingrese al centro.

## **El derecho a recibir visitantes en los hospitales de UnityPoint Health**

- Se le debe informar sobre sus derechos de visita, incluida cualquier restricción o limitación clínica de dichos derechos.
- Se le debe informar sobre el derecho, sujeto a su consentimiento, a recibir a los visitantes que usted designe (elija) y su derecho a retirar o denegar dicho consentimiento en cualquier momento.
- Se le debe garantizar que todos los visitantes tendrán los mismos privilegios de visita, coherentes con las preferencias del paciente, independientemente de su raza, color, credo, etnia, cultura, idioma, sexo, origen nacional, edad, religión, orientación sexual, identidad o expresión sexual, discapacidad física o mental, nivel socioeconómico, estado civil o parental, estado de veterano o cualquier otra clase protegida, de cualquier forma prohibida por las leyes federales o estatales.

## **Los siguientes derechos adicionales si está recibiendo atención por embarazo y parto**

- Debe recibir atención médica antes, durante y después del embarazo y el parto.
- Usted y su bebé deben recibir atención médica de acuerdo con los estándares médicos generalmente aceptados.
- Debe elegir un miembro del personal de enfermería con especialización en enfermería obstétrica o un médico certificado como profesional de atención de la maternidad. Si su médico es parte de un grupo o si usted da a luz y su médico no está disponible, es posible que no pueda especificar los servicios de su médico designado.
- Debe poder elegir el tipo de parto entre las opciones de parto disponibles en su comunidad.
- Debe poder cambiar a su profesional de la maternidad y seleccionar a otro si no está satisfecho con su atención, excepto en la medida en que la ley disponga lo contrario.
- Debe recibir apoyo emocional y físico durante el parto y el nacimiento.
- Debe ser informada si sus cuidadores desean inscribirla a usted o a su bebé en un estudio de investigación.
- Debe poder tener libertad de movimiento durante el parto y dar a luz en la posición que usted elija, dentro de los estándares médicos generalmente aceptados.

- Debe poder tener contacto con el bebé recién nacido, excepto si debemos proporcionarle la atención necesaria a usted o a su bebé.
- Debe recibir información sobre la lactancia.
- Debe poder decidir en colaboración con sus cuidadores cuándo usted y su bebé abandonan el centro de nacimiento para irse a su hogar, en función de su afección y sus circunstancias.

#### **Circunstancias especiales;**

- Si usted o su hijo reciben atención del **Blank Children's Hospital**, puede encontrar información adicional sobre los derechos mencionados anteriormente en el sitio web del Blank Children's Hospital en [www.unitypoint.org/locations/unitypoint-health---blank-childrens-hospital/patients-and-visitors](http://www.unitypoint.org/locations/unitypoint-health---blank-childrens-hospital/patients-and-visitors).
- Si está recibiendo servicios de **UnityPoint at Home**, se le proporcionará una declaración de sus derechos y responsabilidades cuando reciba atención.

## Como paciente, usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Debe leer esta guía del paciente o pedir que se la lean y hacer preguntas sobre las partes que no comprende.
- Debe proporcionar información precisa y completa sobre su estado de salud, incluidos los síntomas actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos, directivas médicas avanzadas y otros asuntos relacionados con su salud. Informará de los riesgos percibidos en su atención y de los cambios inesperados en su afección, y confirmará si comprende claramente una acción que se contempla y qué se espera de ella.
- Debe seguir el plan de tratamiento recomendado por el médico principalmente responsable de su atención. El plan puede incluir seguir las instrucciones del personal de enfermería y otros proveedores de atención médica a la hora de implementar las órdenes del médico y hacer cumplir las normas y regulaciones hospitalarias aplicables.
- Es responsable de sus acciones si rechaza el tratamiento o si no sigue las instrucciones del médico.
- Debe garantizar que las obligaciones económicas de su atención se cumplan lo antes posible.
- Debe seguir las normas y regulaciones del hospital que afecten a la atención y conducta del paciente.
- Debe tener consideración con los derechos de otros pacientes y del personal del hospital, y ayudar con el control del ruido, del tabaquismo y del número de visitantes en su habitación.
- Debe hacer preguntas cuando no entienda lo que se le ha dicho sobre su atención médica o lo que se espera que haga.

# Presentar una queja

## El derecho a presentar una queja ante UnityPoint Health

Puede utilizar el proceso de resolución de quejas o reclamaciones de UnityPoint Health para enviar una inquietud escrita o verbal a sus cuidadores, sus proveedores de atención de la salud, a la administración del hospital o la clínica, o a los departamentos de relación con pacientes o visitantes de las sedes de UnityPoint Health. Consulte la siguiente lista con los contactos actuales de Derechos de los pacientes de UnityPoint Health para saber dónde presentar una queja, así como preguntas o solicitudes.

Encuentre el lugar donde recibe atención y utilice la información de contacto correspondiente. Si presenta una queja o reclamación, se investigará.

Se tomarán medidas para resolver la inquietud verbalmente o por escrito, cuando corresponda. Debe recibir una respuesta por escrito inmediata tras la recepción de su queja de parte de UnityPoint Health.

## El derecho a presentar una queja ante organizaciones reguladoras y de acreditación

También puede presentar quejas relativas a violaciones de sus derechos, incluido el derecho a no ser discriminado, en otras agencias que regulan o proporcionan la acreditación a las sedes de UnityPoint Health. Consulte la siguiente lista para obtener información de contacto de las agencias médicas estatales y las organizaciones de acreditación. No es necesario utilizar primero el proceso de quejas de UnityPoint Health (UPH).

## Contactos

- Contactos de los derechos de los pacientes de UnityPoint Health.
- Agencias de salud estatales.
- Organizaciones de acreditación

## Contactos de los derechos de los pacientes

### Área en la que recibo atención

**Anamosa, IA** - Oficina comercial (319) 462-6131; UnityPoint Health - Jones Regional Medical Center, A/A: Oficina comercial, 1795 Hwy 64 East, Anamosa, IA 52205

**Cedar Rapids, IA** - Representante de pacientes (319) 369-7710; UnityPoint Health - St. Luke's Hospital, A/A: Representante de pacientes, PO Box 3026, Cedar Rapids, IA 52406

**Des Moines, IA** - Atención al cliente (515) 241-5000 o Administración (515) 241-6201; UnityPoint Health - Des Moines, A/A: Administración, 1200 Pleasant Street, Des Moines, IA 50309-1453

**Dubuque, IA** - Línea de opinión del paciente (563) 589-4822; UnityPoint Health - Finley Hospital, A/A: Gestión de la calidad, 350 North Grandview, Dubuque, IA 52001

**Fort Dodge, IA** - Defensa del paciente (515) 408-7715 o (515) 574-6220; UnityPoint Health - Trinity Regional Medical Center, A/A: Defensa del paciente, 802 Kenyon Road, Fort Dodge, IA 50501

**Grinnell, IA** - Atención al paciente y al cliente (641) 236-2524; UnityPoint Health - Grinnell Regional Medical Center, A/A: Administración, 210 Fourth Avenue, Grinnell, IA 50112

**Madison, WI** - Representantes del paciente (608) 417-6462; [msn\\_patientrepresentative@unitypoint.org](mailto:msn_patientrepresentative@unitypoint.org); UnityPoint Health - Meriter, A/A: Representantes del paciente, 202 S. Park Street, Madison, WI 53715

**Marshalltown, IA** - Defensa del paciente (319) 235-3567; UnityPoint Health - Marshalltown, A/A: Administración, 55 UnityPoint Way, Marshalltown, IA 50158

**Quad Cities, IA/IL** - Línea de comentarios para la defensa del paciente (309) 779-2900;  
UnityPoint Health - Trinity, A/A: Defensa del paciente,  
2701 17th Street, Rock Island, IL 61201

**Sioux City, IA** - Atención al cliente 712-279-3500;  
SIO\_GuestRelations@unitypoint.org;  
UnityPoint Health - St. Luke's 2720 Stone Park Blvd.  
Sioux City, Iowa 51104

**UnityPoint Clinic** - Experiencia del paciente  
ipcmf\_corp\_quality\_patientexperience@unitypoint.org;  
UnityPoint Health, A/A: UnityPoint Clinic Experiencia del  
paciente, 1776 West Lakes Parkway, Suite 400,  
West Des Moines, IA 50266

**Waterloo, IA** - Defensa del paciente (319) 235-3567;  
AMH\_patientadvocacy@unitypoint.org  
UnityPoint Health - Allen Hospital, A/A: Defensa del  
paciente, 1825 Logan Ave, Waterloo, IA 50703

## Agencias médicas estatales

**Iowa:** remita las inquietudes o quejas relativas a su atención hospitalaria (p. ej., sobre la calidad de la atención, el alta hospitalaria prematura o las quejas de beneficiarios) al **Iowa Department of Inspections and Appeals**, Health Facilities Division, Lucas State Office Building, Des Moines, Iowa 50319; (877)-686-0027 (llamada gratuita).

Remita las inquietudes o quejas sobre discriminación a la **Iowa Civil Rights Commission**, 400 East 14th Street, Des Moines, Iowa 50319-0201; (515)-281-4121; (800)-457-4416 (llamada gratuita); (515)-242-5840 (fax). Utilice el formulario de quejas sobre derechos civiles en línea cuando envíe su queja por correo postal, fax o correo electrónico.

**Illinois:** remita sus inquietudes sobre la atención hospitalaria al **Illinois Department of Public Health**, Office of Health Care Regulation, Central Complaint Registry, 525 W. Jefferson St., Planta baja, Springfield, IL 62761-0001; (800)-252-4343 (Línea directa del registro central de reclamaciones); (800)-547-0466 (TTY); (217)-524-8885 (fax). Las quejas pueden enviarse por correo electrónico a [DPH.CCR@illinois.gov](mailto:DPH.CCR@illinois.gov). Puede utilizar el formulario de quejas de las instalaciones médicas cuando envíe su reclamación por correo postal, fax o correo electrónico.

Remita las inquietudes relativas a la discriminación al **Illinois Department of Human Rights**. Chicago: 555 West Monroe Street, Suite 700, Chicago, IL 60661; (312)-814-6200; (866)-740-3953 (TTY); (312)-814-1436 (fax a Administración); (312)-814-6251 (fax a Procesamiento de cargo). Springfield: 524 S. 2nd Street, Suite 300, Springfield, IL 62701; (217)-785-5100; (866)-740-3953 (TTY); (217)-785-5106 (fax). Hay un formulario de contacto disponible en "Contactar al IDHR" ("Contact IDHR") ([illinois.gov](http://illinois.gov)).

**Wisconsin:** las quejas sobre hospitales deben dirigirse al **Wisconsin Department of Health Services**, Division of Quality Assurance, Bureau of Health Services, Complaint Coordinator, P.O. Box 2969, Madison, WI 53701-2969; 1-800-642-6552; Formulario en línea: Encuesta sobre la recepción de quejas F-00607.

Las quejas sobre discriminación deben dirigirse al **Wisconsin Department of Health Services**, Civil Rights Compliance, 1 West Wilson Street, Room 651 P.O. Box 7850, Madison, WI 53707-7850; 1-608-267-4955 (Voz); 1-608-267-1434 (Fax); 1-711 o 1-800-947-3529 (TTY); Correo electrónico: DHSCRC@dhs.wisconsin.gov. Puede utilizar el formulario en línea disponible en Información de cumplimiento de derechos civiles | Departamento de Servicios de Salud de Wisconsin.

## Para pacientes de Medicare en

**Iowa** - póngase en contacto con **Telligen**, la organización de mejora de la calidad de Medicare en Iowa. Puede ponerse en contacto con Telligen al número (515) 223-2900 o en la siguiente dirección: 1776 West Lakes Parkway, West Des Moines, IA 50266.

**Illinois** - comuníquese con **Telligen**, la organización de mejora de la calidad de Medicare para Illinois. Se puede comunicar con Telligen al (800)-383-2856 (número gratuito); (515) 223- 2900 (local); (515)-222-2407 (fax). Puede encontrar más información en <https://www.telligen.org>.

**Wisconsin** - comuníquese con **Lake Superior Quality Innovation Network** (LSQIN). Puede comunicarse con LSQIN al (877)-787-2847 (número gratuito); (952)-853-8536 (local); (952)-853-8503 (fax). Puede encontrar más información en <https://www.stratishealth.org>.

## Para pacientes de centros de salud rural

Si tiene alguna queja relacionada con una clínica de UnityPoint/clínica de salud rural de UnityPoint Health, hable primero con los miembros de su equipo de atención médica o con el administrador de la clínica. Pueden resolver la mayoría de los problemas.

En caso de que su queja siga sin resolverse, puede presentar una queja ante la agencia acreditadora de la clínica de salud rural, independientemente de si se ha puesto en contacto directamente con la clínica. Consulte la información de contacto que aparece a continuación.

### **Anamosa/Jones Regional Medical Center**

Póngase en contacto con Iowa Department of Inspections & Appeals, Health Facilities Division, Lucas State Office Building, Des Moines, Iowa 50319 o por teléfono al 877-686-0027.

UnityPoint Health Jones Regional Medical Center -  
Anamosa

UnityPoint Health Jones Regional Medical Center -  
Urgent Care

UnityPoint Health Family Medical Center - Monticello

UnityPoint Health Family Medicine Clinic - Clarence

UnityPoint Health Family Medicine Clinic - Tipton

UnityPoint Health Family Medicine Clinic - Shellsburg

UnityPoint Health Family Medicine Clinic - Belle Plaine

UnityPoint Health Family Medicine Clinic - Vinton

### **Fort Dodge**

Póngase en contacto con The Compliance Team, Inc., [www.thecomplianceteam.org](http://www.thecomplianceteam.org), o por teléfono al 1-888-291-5353.

UnityPoint Clinic Family Medicine - Pocahontas

UnityPoint Clinic Family Medicine - Lake View

UnityPoint Clinic Family Medicine - Eagle Grove

UnityPoint Clinic Family Medicine - Sac City

UnityPoint Clinic Family Medicine - Laurens

UnityPoint Clinic Family Medicine - Humboldt

UnityPoint Clinic Family Medicine Family Medicine -  
Second Avenue North

UnityPoint Clinic - Kenyon Road

UnityPoint Clinic - Pediatrics Fort Dodge

UnityPoint Clinic Family Medicine - Manson

UnityPoint Clinic Family Medicine - Buena Vista

UnityPoint Clinic Express - Fort Dodge

## **Grinnell**

Póngase en contacto con The Compliance Team, Inc., [www.thecomplianceteam.org](http://www.thecomplianceteam.org), o por teléfono al 1-888-291-5353.

UnityPoint Health - Grinnell Obstetrics and Gynecology clinic, Orthopedic clinic, ENT clinic, or Pain clinic

UnityPoint Health - Grinnell Medical Clinic

UnityPoint Health - Montezuma Medical Clinic

UnityPoint Health - Grinnell Walk-In

UnityPoint Health - Internal Medicine

UnityPoint Health - Family Practice

## **Marshalltown**

Póngase en contacto con Iowa Department of Inspections & Appeals, Health Facilities Division, Lucas State Office Building, Des Moines, Iowa 50319, o por teléfono al 877-686-0027.

UnityPoint Health Family Medicine - Marshalltown

UnityPoint Health Family Medicine - Conrad

UnityPoint Health Family Medicine - State Center

UnityPoint Health Family Medicine - Tama/Toledo

UnityPoint Clinic Family Medicine - Grundy Center

UnityPoint Clinic Parkersburg Family Medicine - Parkersburg

UnityPoint Clinic Denver Family Medicine - Denver

UnityPoint Clinic Family Medicine - Rohlf Memorial

## **Muscatine**

Póngase en contacto con Iowa Department of Inspections & Appeals, Health Facilities Division, Lucas State Office Building, Des Moines, Iowa 50319, o por teléfono al 877-686-0027.

UnityPoint Clinic - Mulberry

UnityPoint Clinic Pediatrics - Mulberry

UnityPoint Clinic Family Medicine - North Port

UnityPoint Clinic Express Care - North Port

UnityPoint Clinic Express Care - Wilton

## Para pacientes de Siouxland PACE:

PACE es el Programa de atención integral para personas de edad avanzada (Program of All-Inclusive Care for the Elderly) proporcionado por UnityPoint Health, Sioux City. Las quejas o reclamaciones relacionadas con la atención del PACE pueden enviarse al personal del PACE verbalmente o por escrito a: Siouxland PACE, 1200 Tri View Avenue, Sioux City, IA 51103.

El equipo de PACE debe documentar y resolver cualquier pregunta o queja enviada. Si el problema no se resuelve de forma satisfactoria para el paciente, también puede ponerse en contacto con los Servicios de Miembros de Medicaid (Medicaid Member Services) de Iowa al 1-800-338-8366.

## Para pacientes de los laboratorios del sueño de UnityPoint Health

### **Fort Dodge**

### **Grinnell**

Los laboratorios del sueño Fort Dodge y Grinnell están acreditados por The Accreditation Commission for Health Care (ACHC). Usted puede presentar una queja ante ellos a través de su sitio web ([www.achc.org](http://www.achc.org)), por teléfono al (855) 937-2242, o por correo postal a ACHC, 139 Weston Oaks Ct., Cary, NC 27513..

### **Moline**

### **Muscatine**

Los laboratorios del sueño Moline y Muscatine están acreditados por The American Academy of Sleep Medicine (AASM). Usted puede presentar una queja completando su formulario ([aasm.org/wp-content/uploads/2017/07/AccreditationComplaintForm.pdf](http://aasm.org/wp-content/uploads/2017/07/AccreditationComplaintForm.pdf)) y enviándolo por correo a The American Academy of Sleep Medicine, Attention: Accreditation Department, 2510 North Frontage Road, Darien, IL 60561, o puede enviarla por fax al 630-737-9790.

## Organizaciones de acreditación

### **Cedar Rapids**

(después July 1, 2023)

### **Des Moines**

### **Dubuque**

### **Fort Dodge**

### **Grinnell**

(más tarde en 2023)

### **Madison**

### **Marshalltown**

### **Muscatine**

### **Sioux City**

### **Waterloo**

### **Quad Cities**

Para presentar las quejas directamente a la agencia de acreditación **Det Norske Veritas (DNV)**, los pacientes, los familiares y otras partes interesadas deben utilizar este formulario web: [www.dnvhealthcareportal.com/patient-quelaint-report](http://www.dnvhealthcareportal.com/patient-quelaint-report).

O puede presentar una queja sobre su atención médica directamente a DNV al 866-496- 9647 (teléfono) o al 281-870-4818 (fax), o por correo electrónico a [hospitalcomplaint@dnv.com](mailto:hospitalcomplaint@dnv.com), o por correo postal a DNV Healthcare USA Inc., A/A: Hospital Complaint, 4435 Aicholtz Road, Suite 900, Cincinnati, OH 45245.

---

### **Cedar Rapids**

(hasta June 30, 2023)

Puede comunicarse con la **Joint Commission's Office of Quality Monitoring** para informar cualquier inquietud o registrar quejas.

Puede comunicarse con la Joint Commission's Office of Quality Monitoring para informar cualquier inquietud o registrar quejas. En la página de inicio del sitio web de la Joint Commission, [www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org), use el enlace "Informar un evento de seguridad del paciente" en el "Centro de acción". O puede enviar una queja por fax al (630)-792-5636 o enviarla por correo postal a: The Office of Quality and Patient Safety (OQPS), The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, Illinois 60181.

## Grinnell

(hasta October 26, 2023)

Puede enviar una inquietud o registrar una queja directamente a la **Accreditation Commission for Health Care (ACHC)**, anteriormente conocido como **HFAP (Healthcare Facilities Accreditation Program)** en línea en [achc.org/contact](https://www.achc.org/contact), vía teléfono (855) 937-2442 o fax (919) 785-3011, o por correo a **Accreditation Commission for Health Care, Inc. (ACHC)**, 139 Weston Oaks Ct., Cary, NC 27513.

---

Esta información se actualizó el 15 de abril de 2023. Para obtener la información más reciente, visite [www.unitypoint.org/patients-and-visitors/patient-resources/rights-and-responsibilities](https://www.unitypoint.org/patients-and-visitors/patient-resources/rights-and-responsibilities)

***Gracias por elegir a UnityPoint Health como proveedor de atención médica.***