

# Código de conducta para los pacientes y las visitas

## Respeto

Creemos que usted es el miembro más importante de su equipo de atención a la salud. Como equipo, pedimos su apoyo para hacer de Vanderbilt Health un lugar seguro y solidario en el que nos respetemos unos a otros y hagamos que todos se sientan parte de él.

Nuestro código de conducta para los pacientes y las visitas nos ayuda a cumplir este objetivo. No toleramos palabras o acciones que:

- muestren falta de respeto
- sean racistas
- discriminen
- sean hostiles
- acosen.

Nos comprometemos a tratarlo con respeto, sinceridad, dignidad y compasión. Esperamos que usted, su familia y sus visitas traten a los demás de la misma manera.

## Maltrato y discriminación

No permitimos la conducta de maltrato ni de discriminación de ningún paciente o visita hacia nuestro personal, ni hacia otros pacientes o visitas. Esto incluye reuniones en persona, mensajes en My Health at Vanderbilt, correos electrónicos o cartas, llamadas por teléfono o cualquier otro contexto.

Incluye cualquier conducta que:

- haga que alguien se sienta inseguro
- limite que nuestro personal dé atención

- interrumpa la atención o la experiencia de otro paciente
- sea abusiva o muestre falta de respeto
- discrimine o sea racista.

## Ejemplos de mala conducta

- **Racismo:** comentarios ofensivos o prejuiciosos sobre la raza o el origen étnico de alguien, o insultos sarcásticos sobre una persona basándose en sus antecedentes.
- **Discriminación:** juzgar o señalar a alguien basándose en lo siguiente:
  - raza, origen étnico, país de origen o color de la piel
  - sexo, orientación sexual, identidad de género o expresión de sexo
  - edad
  - discapacidad
  - religión
  - estatus migratorio
  - información genética
  - estatus de veterano o militar activo
  - cualquier otro estatus protegido por la ley.

Un ejemplo de esta actitud es negarse a recibir atención o servicios de un miembro del personal basándose en su raza, color de la piel, origen étnico o sexo.

- **Abuso verbal:** uso de sobrenombres, gritos, insultos, menosprecio o groserías.
- **Abuso emocional:** burlas e intimidaciones, acoso, actos o palabras con las que nuestro personal se sienta inseguro o incómodo.

- **Abuso sexual:** contacto físico indebido o uso de palabras u otras acciones sexuales o vulgares.
- **Amenazas:** palabras o acciones que tengan intención de amenazar o intimidar a otros.
- **Abuso físico:** acciones violentas o maltratos físicos, como lanzar objetos, obstruir el paso, golpear, patear o escupir.

## Cómo responderemos a estas conductas

Si creemos que no cumplió este código, le daremos la oportunidad de explicar su punto de vista. Luego consideraremos detenidamente su respuesta antes de tomar cualquier decisión sobre su futura atención en Vanderbilt.

Si decidimos que no cumplió el código, es posible que respondamos así:

- Puede que reportemos su conducta a otros miembros del personal del Vanderbilt.
  - Puede que le hagamos firmar un acuerdo o contrato que diga que no volverá a hacerlo.
  - Puede que lo obliguemos a salir del edificio o la propiedad del centro médico.
  - Puede que limitemos sus visitas.
  - Puede que documentemos su conducta en el expediente médico del paciente.
- Puede que le pidamos que se vaya sin recibir atención, tratamiento o servicios. Por ejemplo: si usted trata mal a un clínico, no podrá tener una cita con él.
  - Puede que suspendamos la atención que no sea urgente. Puede ser con un solo clínico, todo un departamento o servicio o todo Vanderbilt, incluyendo todos nuestros hospitales y clínicas de la región.
  - Puede que le quitemos el privilegio de usar su cuenta de My Health at Vanderbilt.
  - Puede que llamemos a la policía.

*Esta información está disponible en inglés y árabe a quien la solicite.*